إدارة
المطاعم السياحية



عبد العزيز عبدالله محمود





إدارة المطاعم السياحية

الطبعـــة الأولـــى

1435هـ - 2015م



الأكاديميون للنشر والتوزيع

المملكة الأردنية الهاشمية

عمان – مقابل البوابة الرئيسية للجامعة الأردنية

تلفاكس : 0096265330508

جـــوال : 00962795699711

E-mail: academpub@yahoo.com

رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية

2014/2/809

رقم التصنيف: 647,9

المؤلف ومن في حكمه:

عبد العزيز عبد الله محمود

الناشر

الأكاديميون للنشر والتوزيع

عمان – الأردن

عنوان الكتاب:

إدارة المطاعم السياحية

الواصفات:

المطاعم // السياحة// الإدارة

- يتحمـل المؤلـف كامـل المسـؤولية القانونيـة عـن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصـنف عـن رأي دائـرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى .
- يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصـنفه ولا يعـبر هـذا المصـنف عـن رأي شـركة الأكاديميون للنشر والتوزيع .

ISBN :978-9957-449-85-8

إدارة المطـاعـم السيـاحيـة

تأليـف

عبد العزيز عبد اللـه محمود



الأكاديميون للنشر والتوزيع

المقدمة

تطور مفهوم المطاعم في الماضي فكانـت توجـد أمـاكن شـبيهة بالمطـاعم الحاليـة، إلا أن طابعها الـشعبي يجعلهـا شـبيهة بالخـان الحـديث، وبمتجـر المـواد الغذائيـة أكـثر منهـا بـالمطعم الحقيقي، وترجع قلة المطاعم الملائمة لأشخاص ينتمـون إلى طبقـة عاليـة إلى عـدة أسـباب تقنيـة واقتصادية واجتماعية، وبالأخص إلى قلة تطور وسائل المواصلات الفردية والجماعية، وإلى قلة أمن المسافرين في حين كانت توجد البقالات التي تزود بالأكل، وتوفر أماكن النوم أيضاً.

وفي القرون الوسطى، زادت أماكن المنامـات والاسـتراحات نظـراً لتطـور التجـارة وطـرق الحركة وكان روادها من التجار والطلبة والزوار يطلبون منها الطعام أيضاً، ولم تتحسن الأوضاع في القرون التالية إلا قليلاً.

وفي القرن التاسع عـشر بـدأت تقـوم في المـدن والأمـاكن المزدحمـة الفنـادق والمطـاعم الحديثة التي جهزت خصيصاً لمـساعدة المـسافرين ورجـال الأعـمال، والعـائلات.وفي بدايـة الأمـر، قامت المطاعم لتكون متممة للفنادق أو لأماكن الأعياد أو لأماكن الاستجمام.ثم أخذت بعد ذلـك تتخذ لها شـكلاً وطابعـاً خاصـاً.فلـما قامـت مطـاعم جديـدة مـستقلة بـذاتها، وجـدت المـشكلة الإنشائية، والتوزيعية، والاقتصادية للمطعم، وذلك لتلبية أذواق وطلبات مختلف طبقات السكان المقيمين في المدينة (رجال الأعمال، الموظفين، الطلاب، السياح و الزوار).

ومع زيادة عدد المطاعم في المدن الكبيرة مثلاً لم يعـد المطعـم العـادي كافيـاً لمتطلبـات العمال الذين يتمتعـون بفـترة توقـف العمـل القـصيرة، مـما دعـا الـشركات والمؤسـسات العامـة والخاصة للأخذ بعين الاعتبار مسألة بناء المطاعم في داخـل الـشركة وحـذت المكتبـات والمتـاحف والمحطات، والجامعات، والبورصات حذو الشركات نظراً لمناسبة استمرار العمل بدون توقف.

ثم تبعث المباني الخاصة (مثل عمائر المكاتب، والمتاجر الكبيرة) هذه المباني العامة، وهكذا ارتأت جميع المباني التي يتردد عليها الجمهور ويزاول فيها نشاط ما، أنه من الضروري أن تتم خدماتها، بإنشاء مطعم خاص بها، بالإضافة إلى ذلك، فإن المطاعم التقليدية، ومطاعم الفنادق، طرأت عليها تعديلات غير طفيفة لتلبية متطلبات الحياة الحديثة بطريقة أفضل، محاولة تحسين خدماتها، وجاعلة من قاعة الطعام مكاناً مريحاً يجذب الرواد، ثم زادت في نوع الأطباق التي تقدمها لتلبي مختلف الأذواق وهكذا، بينما استمرت المطاعم التقليدية تتطور من ناحية، أخذت تقوم من ناحية أخرى المطاعم الحديثة التي ازدادت كثيراً بحيث أصبح من غير اليسير تصنيفها.

ومن النادر أن يُستدعى المهندس المعماري لتصميم مبنى خاص لاستعماله كمطعم فقط، وإنما يُستدعى لتحويل مكان مفتوح أو مقفول لكي يصبح مطعماً، كما انه من الضروري على الأشخاص الذين يريدون اختيار مكان لفتح مطعم أن يتأكدوا من أن يكون في المكان المناسب، بعيداً عن فتحات سحب الدخان، وآبار طرد الفضلات القابلة للتفتيش والبعد عن الروائح الكريهة والضوضاء وما إلى ذلك.



الفصل الأول

المطعـــم وتجهيـزاتـه

المطعم وتجهيزاته

مفهوم المطعم

هو مكان تقدم فيه المأكولات والمشروبات للزبائن، تم تشغيل المطاعم في بداية الأمر على جوانب طرق السفر ليتمكن المسافرون من التوقف للراحة واستعادة حيويتهم.

أو هو مرفق مصنف سياحياً حسب تعليمات الدولة ويقدم خدمات الطعام والشراب، ويمكن أن يقدم خدمات ترويحية ورياضية وفنية لرواده داخل المطعم أو خارجه لقاء مقابل، ويشمل الاستراحات السياحية، المتنزهات السياحية ومدن التسلية والترويح السياحي، النوادي الليلية، الكافتيريات.

أو هو مكان عام للتغذية المشتركة، قابل لاستقبال وخدمة أشخاص عديدين بسرعة".فبهذا المفهوم يكون المطعم من الأماكن الحديثة.

أو هو المكان الذي تقدم فيه وجبات غذائية متعددة مراحل الإعداد والمكونات لتناولها داخل صالات الطعام أو خارجها.

مفاهيم ذات علاقة بمفهوم المطعم

- الترخيص

وثيقة رسمية تصدر عن الجهة المختصة تجيز مزاولة العمل بعد استيفاء جميع الشروط المطلوبة ويجب الحصول عليها قبل مزاولة العمل.

- وجبة غذائية

أي مادة غذائية أو مجموعة مواد غذائية مجهزة ومحضرة ومعبأة ومعاملة حرارياً أو غير معاملة حرارياً وصالحة للاستهلاك البشري بحالتها.

- تداول الأغذية

إنتاج الغذاء أو تصنيعه أو تحضيره أو معالجته أو تعبئته أو تغليفه أو تجهيزه أو نقله أو حيازته أو توزيعه أو عرضه للبيع أو بيعه أو هبته أو التبرع به.

- متداول الأغذية

أي شخص يتعامل بشكل مباشر أو غير مباشر مع الأغذية المعبأة وغير المعبأة أو مع المعدات أو الأدوات الغذائية أو مع الأسطح الملامسة للأغذية، وبذلك يكون مطالباً بالامتثال لتطبيق شروط سلامة الأغذية.

- بطاقة بيان المادة الغذائية

أي بطاقة أو علامة أو أي شيء تصويري أو وصفي سواء كان مكتوباً أو مطبوعاً أو مرسوماً أو معلماً أو مزخرفاً أو مدموغاً أو ملصقاً بعبوة الغذاء.

سلسلة تداول الغذاء

مجموعة العمليات التي تتعرض لها المادة الغذائية الأولية بدايةً من استلامها وحتى الاستهلاك النهائي، وتشمل الاستلام، التخزين، التجهيز، الطهي، الخدمة.

- الشروط الصحية

مجموعة من الضوابط الواجب توفرها في المنشأة الغذائية لضمان التداول الآمن والسليم للمواد الغذائية.

- التجهيزات

يقصد بها جميع الأجهزة والمعدات والأوعية والأواني وغيرها من الأدوات سواء كانت ثابتة أو متحركة والتي تستعمل في تداول المادة الغذائية.

الاشتراطات العامة لأماكن ومرافق تداول الطعام في المطعم.

1- الترخيص

أ. يمنح الترخيص من قبل جهة الاختصاص بعد التحقق من استيفاء الشروط الواردة في هذه التعليمات.

ب. يمنع إعداد الوجبات الغذائية وتداولها في منشآت غير مرخصة.

ج. يجب موافقة جهة الاختصاص عند إضافة أو توسعة نشاطات المنشأة.

د. على الشخص المسؤول الاحتفاظ بالترخيص في مكان ظاهر للعيان ويكون مسؤولاً عن تطبيق الشروط الواردة في هذه التعليمات.

2- الموقع والمساحة

أ. أن يكون استخدام الموقع موافق للصفة التنظيمية المنصوص عليه ضمن تعليمات وزارة الشؤون البلدية.

ب. أن تتناسب المساحة مع حجم وطبيعة العمل وأقسام المنشأة.

ج. أن لا يكون له تأثير سلبي على البيئة الخارجية المجاورة له.

د. أن يتوفر للموقع مصدر مياه صالحة للشرب.

ه. أن تتوفر للمنشاة وسيلة مأمونة للصرف الصحي.

و. فيما يتعلق بالمطابخ المركزية، أن يكون الموقع موافقاً عليه من قبل "الجنة التراخيص المركزية" في وزارة البيئة.

3- المباني

يجب أن تتوفر الشروط التالية في مباني ومرافق المنشأة وبما يتناسب مع حجم وطبيعة العمل فيها:

أ. أن يسمح التصميم الداخلي للمبني بسهولة انسياب كافة مراحل العمل وما يرافقها من حركة الأفراد والمعدات والمواد الغذائية في اتجاه واحد لضمان سلامة المنتج، وذلك بتقسيم المكان إلى أقسام مختلفة من مرحلة

استلام المواد الأولية حتى مرحلة الإنتاج النهائي باستخدام حواجز فصل طبيعية أو بفصل العمليات بعضها عن بعض.

ب. أن يسمح تصميم البناء بإجراء عمليات النظافة والتطهير بسهولة ويسهل عمليات الإشراف اللازمة لضمان جودة المنتج، وان يكون خاليا من التشققات لمنع دخول أو إيواء الحشرات والقوارض.

ج. أن تكون الأرضيات من مواد غير منفذة للماء وغير ماصة ذات سطح مستوٍ خالٍ من الشقوق والحفر ،وأن تكون مانعة للانزلاق وان تزود بالعدد الكافي من مناهل تصريف مياه الشطف الداخلية وتصمم بميل باتجاه هذه المناهل، وان تكون سهلة التنظيف.

د. أن تبلط جدران وأرضيات أماكن التحضير والطبخ والغسل واستلام المواد الأولية والأماكن التي تتصاعد منها أبخرة أو زيوت متطايرة، وكذلك دورات المياه ومغاسل الأيدي بالسيراميك أو من أي مادة أخرى تحقق نفس المواصفات وان تكون بلون فاتح وبارتفاع السقف.

ه. أن تكون الجدران في المناطق غير المذكورة في (د) أعلاه مدهونة بطلاء مناسب سهل التنظيف أو من أي مادة أخرى تحقق نفس المواصفات.

و. أن تدهن الأسقف بطلاء مناسب فاتح اللون أملس سهل التنظيف يحول دون تراكم الملوثات والقاذورات ويقلل من تكاثف الأبخرة ونمو الميكروبات والعفن، أو من أي مادة أخرى تحقق نفس المواصفات.

ز. يمنع استخدام الأسقف المعلقة الصناعية أو الخشبية في أماكن التحضير والطبخ والغسل واستلام المواد الأولية والأماكن التي تتصاعد منها أبخرة أو زيوت متطايرة، وكذلك دورات المياه ومغاسل الأيدي والمستودعات.

ح. أن تكون الزوايا بين الجدران وكل من الأرضيات والأسقف غير حادة ويفضل أن يكون بها استدارة أو ميل ليسهل تنظيفها وتطهيرها ولمنع تراكم الملوثات.

ط. أن تكون الأبواب من مادة غير منفذة للماء وغير ماصة وذات أسطح ملساء سهلة التنظيف وتغلق ذاتيا بإحكام.

ي. أن تكون النوافذ من مادة غير منفذة للماء وغير ماصة وذات أسطح ملساء سهلة التنظيف وأن تزود بأغطية شبك سلكية تمنع دخول الحشرات والقوارض ويسهل تنظيفها.

ك. أن لا يسمح البناء بدخول وإيواء الحشرات والهوام والقوارض والحيوانات الضارة والأليفة وملوثات البيئة مثل الدخان والتربة والغبار وخلافه.

ل. أن يكون المبنى جيد التهوية لمنع ارتفاع درجة الحرارة داخله ولضمان عدم تكاثف الأبخرة أو تراكم الأتربة، ويتم ذلك بتركيب مراوح شفط يتناسب عددها وتصميمها مع مساحة المكان وكمية الأبخرة به أو بأي وسيلة أخرى مناسبة.

م. أن تكون استراحة العمال ودورات المياه معزولة تماما عن مناطق تداول الأغذية ولا تفتح عليها مباشرة.

ن. أن تكون الإضاءة جيدة (طبيعية أو صناعية) في أماكن التحضير والطبخ والغسل واستلام المواد الأولية ودورات المياه ومغاسل الأيدي والمستودعات على أن تعكس اللون الطبيعي للمواد المستخدمة وان تكون وحدات الإنارة محمية بأغطية مناسبة.

4- المرافق والخدمات

1. التوصيلات الكهربائية يجب أن تتوافق أنظمة الكهرباء والتمديدات والوصلات الكهربائية مع متطلبات المواصفات القياسية الاشتراطات ذات العلاقة توفيرا للحماية الكافية للعاملين والمرتادين.

2. المصدر المائي يجب توفير مصدر مائي آمن وسليم وان تكون من مصدر عمومي للمياه أو من مصدر معروف ومأمون صحياً، وتحفظ في خزانات مصنوعة من معدن لا يصدأ محكمة الإغلاق وبعيدة عن أي مصدر من مصادر التلوث وعن مياه الصرف الصحي، وأن تكون المياه صالحة للشرب حسب القاعدة الفنية المعتمدة لمياه الشرب، على أن تخضع الخزانات لعمليات التنظيف والتطهير باستمرار، وان تكون الشبكة الداخلية لتوزيع المياه صالحة باستمرار.

3. دورات المياه يجب توفر عدد مناسب من دورات المياه وحسب حاجة المنشأة على أن يراعى ما يلي:

أ. أن يخصص لدورة المياه مكان مستقل بعيد عن أماكن إعداد وتجهيز وطبخ الطعام ولا تفتح هذه الأماكن عليه مباشرة.

ب. أن يتم فصل دورات المياه عن مغاسل الأيدي.

ج. أن يكون لكل دورة مياه باب خاص بها ذاتي الإغلاق.

د. أن تكون جيدة التهوية والإضاءة، على أن يزود كل مرحاض بمروحة شفط وصندوق طرد (سيفون).

ه. أن تزود مغاسل الأيدي بمصدر للماء الساخن والبارد والصابون السائل ومادة مطهرة مناسبة وبالمناشف الورقية أو جهاز التجفيف بالهواء الساخن ووعاء للنفايات، ويمنع منعا باتا استخدام مناشف القماش.

و. أن يتم استخدام مغاسل للأيدي من النوع الذي يعمل ذاتيا أو بالقدم لتجنب تلوث الأيدي ما أمكن.

ز. أن يتم وضع لافتات إرشادية تبين الطريقة الصحيحة والسليمة لغسل أيدي العاملين وخصوصا بعد الخروج من دورات المياه.

ح. يجب الفصل بين دورات المياه الخاصة بالعاملين والمرتادين حسب مقتضيات حجم العمل.

4. غرفة تغيير ملابس العاملين.

تخصص في المنشأة غرفة مستقلة لتغيير ملابس العاملين على أن تزود بعدد كافي من الخزائن المغلقة لحفظ الملابس ويفضل أن تكون دورة مياه العاملين بالقرب منها.

5. الصرف الصحي:

يجب توفر الشروط التالية عند التخلص من المياه العادمة:

أ. أن يتم التصريف إلى شبكة الصرف الصحي في الأماكن التي يتوفر بها صرف صحي أو إلى حفرة مصمتة على أن تكون بعيدة عن الخزانات الأرضية لمياه الشرب بمسافة لا تقل عن عشرة أمتار وفي مستوى اقل من مستوى خزان المياه بنصف متر.

ب. أن لا يكون هناك أي حفرة تجميع تحت أرضية المنشأة أو مبانيه وان تكون خارج المبنى وان يتم تفريغها كلما اقتضت الحاجة إلى المكان المخصص لذلك.

ج. أن لا تحتوي المنشأة بداخلها على مواسير صرف صحي أو أكواع مراحيض ظاهرة للعيان.

د. أن يكون مستوى أرضية المنشأة أعلى من منسوب مستوى الشارع المقام به، مع عدم وجود غرف تفتيش على ذات الرصيف بجوار أو أمام احـد أبوابـه لتجنـب فيـضان المجـاري ومنع التلوث.

ه. أن تكون مناهل تصريف ميـاه التنظيـف والـشطف الموجـودة داخـل الـصالات مزودة بشبك وأغطية محكمة.

و. يجب أن تكون فتحات المناهل الرئيسية خارج المكان.

6. مغاسل الأيدي بصالات التحضير والتجهيز والطبخ وصالة التقديم:

جب أن تحتوي صالات التحضير والتجهيز والطهي والتقديم بالعدد الكافي والمناسب من مغاسل الأيدي في الأماكن المناسبة وحسب حاجة وظروف التجهيز والتحـضير والطهـي والتقـديم وذلك لغسل وتطهير الأيدي على أن تجهز المغاسل بالماء الساخن والبارد ومواد التنظيف والتطهير وجهاز تجفيف بالهواء الساخن، واستخدام المناشف الورقية للتجفيف والتي يجـب تـوفير العـدد الكافي منها،مع توفير سلة نفايات للتخلص من المناشف بعـد اسـتعمالها، عـلى أن توصـل خطـوط التصريف للمغاسل بخطوط المياه العادمة للمنشأة.

7. أوعية تجميع النفايات:

أ. أن يتـوفر العـدد المناسـب مـن أوعيـة النفايـات، عـلى أن تكـون هـذه الأوعيـة محكمة القفل وذاتية الإغلاق بحيث تمنع وصول الحشرات والقوارض، وأن تكون سهلة التنظيف.

ب. أن تكون أوعية النفايات مصنوعة من مواد غير منفذة للسوائل ومانعة للتسرب، وان تكون نظيفة بشكل مستمر.

8. **الأمان والسلامة :**

أ. يجب توفير صندوق للإسعافات الأولية على أن يكون مزوداً بالمواد الضرورية مثل الأربطة الطبية والقطن والشاش والمواد المطهرة ومواد العناية بالجروح.

ب. يجب توفر اشتراطات الأمان والسلامة العامة حسب تعليمات الدفاع المدني وأي جهة ذات علاقة.

5- **أقسام المنشأة:**

1. لضمان انسيابية عمليات سلسلة تداول الأغذية وتجنبا لحدوث التلوث الغذائي المتبادل ومراعاة لعلاقة الأقسام بعضها ببعض تقسم المنشأة إلى أقسام وحسب حاجة المنشأة لهذه الأقسام وتطبق عليها الاشتراطات التالية:

أ. قسم الإدارة والمحاسبة ويكون مفصولاً عن أماكن التحضير وتداول الأغذية.

ب. قسم استلام المواد الغذائية ويكون مجهزاً برصيف استلام وموازين ومعدات الاستلام المختلفة.

ج. قسم التحضير والتجهيز: يتصل بالمطبخ عن طريق باب رداد (مروحي)، ويجب أن تتوفر في المطابخ المركزية وحدات خاصة معزولة عن بعضها البعض وعلى النحو التالي:

أ. وحدة لتجهيز اللحوم ومنتجاتها.

ب. وحدة لتجهيز الأسماك ومنتجاتها.

ج. وحدة لتجهيز السلطات والمقبلات الباردة.

د. وحدة لتجهيز المخبوزات والحلويات.

2. يجب أن تتوفر في قسم التحضير والتجهيز جميع التجهيزات المستخدمة في تحضير وتجهيز الطعام وحسب حاجة وطبيعة العمل في المنشأة، وعلى النحو التالي:

3. عدد مناسب من طاولات العمل ذات أسطح ناعمة مصنوعة من معدن لا يصدأ (الخالي من اللحام) أومن الرخام (قطعة واحدة) للتحضير والتقطيع أو من أي مادة أخرى تحقق نفس المواصفات.

4. عدد مناسب من الأحواض المصنوعة من مادة لا تصدأ تخصص لغسل المواد الغذائية، على أن يزود كل حوض بحنفية للمياه النقية الصالحة للشرب وأن يتصل بشبكة الصرف الصحي للمنشأة.

5. أوعية محكمة الإغلاق للتخلص من الفضلات والمخلفات يتم التخلص منها باستمرار.

6. المعدات اللازمة، وعلى سبيل المثال وليس الحصر: الخلاطات وآلات تقشير وتقطيع وتجهيز الخضار والمفارم الكهربائية وسخانات المياه والعجانات الكهربائية وثلاجة للتبريد وثلاجة للتجميد لتخزين المواد الأولية الحساسة والمجمدة والجاهزة للأكل.

6- المطبخ:

يجب أن تتوفر الاشتراطات التالية في المطبخ وحسب الحاجة:

أ. أن يزود بعدد من المواقد والقدور التي تعمل بالغاز أو الكهرباء الآمنة أو البخار للاستخدام وحسب حاجة العمل، ويمنع استخدام الديزل كوقود للمواقد الداخلية.

ب. أن يزود كل قدر من قدور الطبخ بصنبور للمياه النقية الصالحة للشرب فوقه مباشرة.

ج.	أن تتوفر المعدات والأدوات الضرورية للطهي مثل الأفران والشوايات المختلفة ووحدات القلي العميق وكبائن تسخين الطعام والمحافظة علية ساخنا وحمامات مائية.

7-	**مكان غسل الأدوات والمعدات والأواني:**

يجب أن يتوفر مكان مستقل بمساحة تتناسب وحجم العمل يخصص لغسل الأدوات والمعدات والأواني على أن تتوفر به الشروط التالية:

أ.	أن يكون مفصولاً عن باقي الأقسام.

ب.	استخدام ماكينات غسل الصحون الأوتوماتيكية ما أمكن.

ج.	أن يزود بعدد كافي من أحواض الغسيل المصنوعة من معدن لا يصدأ وان تزود الأحواض بمصدر للمياه الساخنة والباردة وبمواد التنظيف والتطهير.

د.	تحفظ المعدات والأدوات والأواني النظيفة بعد غسلها وتجفيفها ولحين استعمالها في خزائن مغلقة أو على أرفف معدنية مصنوعة من معدن لا يصدأ بعيدة عن مصادر التلوث.

8-	**المستودعات**

يجب أن يتوفر في منشآت تداول الطعام وحسب مقتضى الحال المستودعات التالية على أن تتوفر الاشتراطات المحددة أدناه لكل منها فيما عدا ما نص عليه في تعليمات أخرى.

1.	مستودع الأغذية الجافة والطازجة وتخزن فيه الأغذية التي لا تحتاج إلى وسائل حفظ خاصة.

2.	المستودع المبرد وهو عبارة عن ثلاجة تؤمن درجة حرارة تبريد وتخزين الأغذية الطازجة مثل الخضار والفواكه واللحوم والأسماك والدواجن ولا تزيد درجة الحرارة فيها عن (4) درجات مئوية وان يتم ترتيب

المواد فيها على التوالي (فواكه، خضار، لحوم، دواجن، اسماك) في حال كان التخزين عاموديـا، وفي حال كان حجم العمل كبير يجب وجود ثلاجات تبريد خاصة بكل نوع.

3. ثلاجة التجميد وهي عبارة عن ثلاجة تؤمن درجة حرارة تجميد لحفـظ الأغذيـة على درجة حرارة لا تزيد عن(-18)درجة مئوية.

4. مستودع الأواني النظيفة ويتم فيه تخزين الأدوات والمعدات والأواني بعد غـسلها وتجفيفها في خزائن محكمة الغلق على أن يزود المستودع بأرفف مـصنوعة مـن معـدن لا يـصدأ لتخزين الأواني النظيفة عليها.

5. مستودع لتخزين الفحم والحطب ومواد الوقود الأخـرى، عـلى أن يخـصص جـزء مستقل منة لتخزين المواد السامة والكيميائية مثل المبيدات الحشرية ومواد التنظيـف والتطهـير، ويراعى تخزين هذه المواد داخل خزانـة محكمـة الغلـق في حالـة عـدم وجـود مكـان آخـر لهـذا الغرض.

6. مستودع لتخزين مواد التعبئة والتغليف.

7. في حال أن المنشأة توزع منتجاتها معبئة ومغلفة خـارج معارضـها فيجـب تـوفير مكان مخصص لتخـزين المنتجـات النهائيـة المعـدة للتوزيـع عـلى أن يجهـز هـذا القـسم بـأرفف للتخزين ويكون جيد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة تتناسب مع نوع المنتج المخزن.

8. يجب أن تتوفر في المستودع الشروط التالية:

أ. أن تتناسب مساحته مع كمية المواد الغذائية المخزنة فيه.

ب. أن يزود بالعدد الكافي من الأرفف المصنوعة من معدن لا يصدأ أو من أي مـادة أخـرى تحقـق نفـس المواصـفات، عـلى أن يكـون الـرف الـسفلي مرتفعـاً عـن سـطح الأرض بمقدار(30سم) على الأقل.

ج. أن يتم التخزين بطريقة تسمح بدوران الهواء داخل المستودع.

د. يمنع وجود مصادر للرطوبة داخل المستودع كصنابير المياه.

ه. أن تتوفر الإضاءة الطبيعية أو الصناعية الكافية.

و. أن تتوفر التهوية الجيدة التي تتناسب مع مساحة المستودع.

ز. أن تتوفر الوسائل اللازمة لمكافحة الحشرات والقوارض.

ح. يجب عدم تعرض المنتجات للعوامل الجوية مثل أشعة الشمس المباشرة أو الأمطار أو الملوثات البيئية المختلفة مثل الدخان والأتربة والحشرات والقوارض.

ط. عدم السماح بدخول السيارات إلى داخل المستودعات.

9- صالة عرض وتقديم الخدمة:

يجب أن تتوفر فيها الشروط التالية وحسب الحاجة:

1. أن تزود بثلاجة أو أكثر لعرض المنتجات التي تتطلب درجات حفظ مبرد وأن تكون أبواب ثلاجة مغلقة باستمرار.

2. أن تتوفر حاضنات للمحافظة على درجة حرارة الأغذية المطبوخة على درجة حرارة تزيد عن 64 درجة مئوية.

3. أن تزود بواجهة زجاجية ذات أبواب تغلق تلقائيا وتزويدها بوسائل منع دخول الحشرات.

4. أن تزود بكاونتر من الرخام أو من معدن لا يصدأ أو أي مادة أخرى تحقق نفس المواصفات لتقديم وصرف المواد الغذائية، ويكون معزول قدر الإمكان لمنع ملامسة الجمهور للمادة الغذائية وقريب من قسم تجهيز المنتجات النهائية للمادة الغذائية أو المطبخ.

5. توفير مواد التعبئة والتغليف حسب الاحتياج اليومي وحفظها بطريقة تمنع تلوثها أو تلوث المنتج الغذائي.

6. أن تكون منفصلة تماما عن قسم التجهيز.

7. إذا استعملت الصالة في تقديم الطعام للمرتادين فيجب تزويدها بعدد مناسب من الطاولات والكراسي النظيفة ومغاسل الأيدي والمحافظة على نظافتها ونظافة الأدوات والأواني المستخدمة في تقديم الخدمة.

8. يجب المحافظة على نظافة منطقة تقديم الخدمة الذاتية ومراقبتها باستمرار.

10- التجهيزات

يجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

1. أن تكون جميع التجهيزات المستخدمة في المنشأة الغذائية مصممة للإنتاج الغذائي وصالحة للاستخدام وبحالة جيدة ومصنوعة من مواد لا تصدأ، ويمنع استخدام الأدوات والمعدات الخشبية والنحاسية.

2. أن تكون التجهيزات مصممة بشكل مناسب يضمن عدم تسببها في حدوث أي تلوث غذائي، بحيث تكون جميع الأسطح الملامسة للغذاء غير ماصة وغير سامة وناعمة الملمس وخالية من الكدمات ولا تتأثر بالمادة الغذائية وتتحمل تكرار التنظيف والتطهير الصحي.

3. أن يتم توفير العدد المناسب من الثلاجات لحفظ المواد الغذائية (سواء الأولية أو المطهية) بحيث تخصص ثلاجة للمواد الأولية وأخرى للمواد المطهية على أن يخصص للثلاجات مكان مستقل جيد التهوية لمنع ارتفاع درجة الحرارة مما قد يؤثر على كفاءة وأداء الثلاجات.

4. يمنع منعا باتا استخدام الألواح الخشبية في تقطيع وتجهيز اللحوم والدواجن والأسماك وتستبدل بمواد صماء سهلة التنظيف لمنع التلوث.

5. أن تزود الثلاجات والمجمدات بجهاز لقياس درجة الحرارة يكون مثبتا خارجها في مكان مناسب بحيث تسهل قراءته.

6. تخصيص أدوات ومعدات لتجهيز اللحوم والدواجن، وتخصيص غيرها لتجهيز الخضار والسلطات وضرورة تصنيف هذه الأدوات وهدف استخدامها من خلال تميز الألوان.

7. يمنع منعا باتا استخدام السكاكين ذات الأيدي الخشبية وتستبدل بتلك ذات الأيدي المصنوعة من اللدائن المضغوطة.

8. أن يتم تزويد المنشأة بمصدر للمياه الساخنة.

9. أن تكون جميع التجهيزات بحالة جيدة ونظيفة باستمرار وأن تتم معايرتها حسب الأصول حيثما يلزم ذلك.

2. الاشتراطات الخاصة بتداول المواد الغذائية

يجب الالتزام بالأصول الفنية والمبادئ العلمية والشروط الصحية لتداول المواد الغذائية بهدف الحصول على وجبات غذائية ذات درجة عالية من الجودة والأمان وضمان خلوها من المخاطر.

1- المواد الأولية

أ. أن تكون صالحة للاستهلاك البشري ومطابقة للقواعد الفنية الأردنية الخاصة بكل صنف، ويمنع منعاً باتاً استخدام مواد أولية تظهر عليها علامات التلف والفساد، أو منتهية الصلاحية أو مجهولة المصدر.

ب. أن تكون محفوظة بطريقة سليمة سواء بالتبريد (4°م) أو بالتجميد (-18°م) أو عند درجة حرارة الغرفة (من 18-25°م)، وحسب متطلبات حفظ المواد الغذائية.

ج. أن يتم التأكد من أن اللحوم الطازجة الواردة مذبوحة بأحد المسالخ النظامية وان تكون جميع بيانات الأختام واضحة مثل اسم المسلخ وتاريخ يوم الذبح ونوع اللحم ومختومة بخاتم المسلخ المعتمد.

د. يجب أن تكون جميع المواد المضافة للأغذية مثل الألوان والمحسنات والمنكهات والتوابل والبهارات والملح وخلافه مطابقة للقواعد الفنية الأردنية الخاصة بكل نوع.

2- النقل

يجب التأكد من أن المواد الغذائية تنقل بطريقة تمنع حدوث أي تلوث، كما يجب استخدام وسيلة النقل المناسبة وحسب كل نوع من أنواع المواد الغذائية الموردة حيث تستخدم وسيلة نقل مبردة للحوم والأسماك والدواجن والخضار الطازجة بحيث لا تزيد درجة الحرارة بها عن 4°م، وتستخدم وسيلة نقل مجمدة لا تزيد درجة حرارتها عن -18°م لنقل المجمدات المختلفة.

3- التخزين

أ. أن يتم إتباع قاعدة (ما يخزن أولاً يصرف أولاً).

ب. أن يتم تخزين أصناف المواد الغذائية في أماكن التخزين المناسبة لها.

ج. أن يتم تخزين المواد الغذائية التي تحتاج إلى تبريد عند درجة حرارة التبريد(أي عند 4 مئوية)، والمواد الغذائية المجمدة عند درجة حرارة التجميد (-18 مئوية).

د. أن يتم ترتيب المواد الغذائية حسب صنفها داخل الثلاجات لحمايتها من التلوث المتبادل.

ه. يمنع تخزين الأغذية النيئة مثل (اللحوم والدواجن والأسماك الطازجة) مع الأغذية المطهية (أو المعدة للطهي) أو الجاهزة للأكل في ثلاجة واحدة منعاً للتلوث المتبادل.

و. عدم ترك الخضار مبللة أو مكشوفة على أرفف الثلاجة.

ز. عدم تراكم الثلج داخل المجمدات والعمل على إذابته أولاً بأول للمحافظة على كفاءة التبريد بالثلاجة.

ح. أن تزود الثلاجة المعدة لتخزين الذبائح بكلابات للتعليق بحيث تكون الذبائح بعيدة عن جوانب الثلاجة مع تغطية اللحم داخلها.

ط. يمنع منعاً باتاً فصل التيار الكهربائي عن المستودعات المبردة والمجمدة لأي سبب من الأسباب طالما كانت محملة بالمواد الغذائية.

ي. يمنع منعاً باتاً التخزين على أرضية المستودع مباشرة وتستخدم القواعد البلاستيكية أو المعدنية المرتفعة عن سطح الأرض ليسهل التنظيف أسفلها.

ك. أن تخزن المواد الغذائية بطريقة تسمح بسهولة مرور الهواء وتنفيذ أعمال التفتيش والتنظيف بسهولة.

ل. أن يتم التفتيش على المواد الغذائية المخزنة يوميا لاستبعاد التالف منها.

م. تحفظ المواد الكيماوية غير الغذائية في أماكن محددة بعيدة عن الأغذية وبشكل يمنع تسببها في تلوث الأغذية أو الأسطح التي تلامس الأغذية.كما تحفظ المواد الكيماوية في أماكن نظيفة وبأوعية مميزة بطريقة صحيحة.

4- إعداد وتجهيز الوجبات الغذائية

أ. منعاً للتلوث المتبادل يجب فصل مكان تحضير اللحوم والأسماك عن مكان تحضير السلطات والمقبلات والحلويات والأطعمة التي تؤكل نيئة.

ب. يجب أن يتم طهي الطعام جيداً بحيث لا تقل درجة الحرارة داخل المادة نفسها عن (75)ْم للقضاء على مسببات المرض.

ج. يجب أن تحفظ جميع السلطات والمقبلات الباردة مبردة حال الانتهاء من إعدادها ولحين تقديمها.

5- **المواد الغذائية الجاهزة للتقديم**

أ. يمنع منعاً باتاً الاحتفاظ بمواد غذائية أو تقديم أطعمة أو مشروبات تظهر عليها علامات التلف والفساد أو غير صالحة للاستهلاك البشري.

ب. يمنع منعاً باتاً الاحتفاظ أو تقديم أي أطعمة مطهية أو مشروبات محضرة من اليوم السابق.

ج. يمنع منعا باتا الاحتفاظ أو تقديم أي أطعمة سبق إعدادها في أماكن غير مرخص لها.

د. تحفظ جميع أصناف المواد الغذائية بعيدة عن التعرض للذباب والحشرات والقوارض ومصادر التلوث بالأتربة وغيرها.

ه. أن تحفظ الأطعمة الباردة المعدة للتقديم على درجة حرارة لا تزيد عن 4 °م مثل السلطات والمقبلات واللحوم الباردة...الخ.

و. أن تحفظ جميع الأغذية المطهية التي تقدم ساخنة عند درجة حرارة أعلى من 64 °م باستخدام حمام مائي أو أي وسيلة أخرى وان تكون مغطاة باستمرار.

ز. يمنع منعا باتاً تلامس الأغذية المطهية مع أي مادة أولية أو طازجة، كما يمنع منعا باتا استخدام أي أوعية استخدمت في نقل أو حفظ أي غذاء طازج في نقل أو حفظ الغذاء المطهي إلا بعد غسلها وتنظيفها وتطهيرها وتجفيفها جيدا.

ح. يمنع منعاً باتاً استعمال الماء الساخن الخارج من سخان المياه (كهربائي،غاز) في المرحلة النهائية لإعداد الأغذية أو المشروبات.

ط. يمنع منعاً باتاً تحضير المايونيز داخل المنشأة ويستعمل فقط المايونيز المجهز والمصنع في المصانع المرخص لها بذلك.

ي. أن يتم إعداد وتجهيز المواد الغذائية في نفس اليوم على أن تنقل مباشرة إلى المحلات التي تسوق بها، مع ضرورة وضع بطاقة بيان من الخارج مدون عليها كافة المعلومات الضرورية المنصوص عليها في القاعدة الفنية ذات العلاقة إذا كان المنتج في صورته النهائية.

ك. يجب حفظ منتجات اللحوم الطازجة المتبلة والسلطات والمقبلات المجهزة المعدة للتقديم في درجة حرارة مبردة ولمدة لا تزيد عن 24 ساعة.

ل. يجب وضع المواد الغذائية الجاهزة للتقديم في عبوات مناسبة وسليمة ونظيفة لحين وأثناء صرفها.

م. يجب تثبيت ساعة وتاريخ تجهيز المادة الجاهزة للتقديم على ملصق يثبت على طرف الإناء من الخارج.

6- استخدام المواد الغذائية المجمدة

يجب إجراء عملية فك التجميد (إذابة) للمواد الغذائية المجمدة داخل الثلاجات عند درجة حرارة لا تزيد عن 4ْم، ويمنع منعاً باتاً إعادة تجميدها أو إعادة تجميد أي جزء آخر منها مرة أخرى.

7- تعبئة وتغليف الوجبات المطهية

يجب تعبئة المواد الغذائية مباشرة بعد إعدادها وتجهيزها في عبوات مناسبة تتوفر بها الشروط التالية:

1. أن تتناسب مع طبيعة وتركيب ونوع المادة الغذائية المراد تعبئتها.
2. أن تكون محكمة الإغلاق.
3. أن لا تتفاعل مع المادة الغذائية ولا تغير من خصائصها وتحافظ على درجة حرارتها.

4. أن تكون قوية تتحمل التداول دون أن تسبب أي أضرار للمادة المعبئة بها.

5. أن تتحمل المعاملة الحرارية في حالة الوجبات غير الجاهزة للأكل.

6. أن تكون حسنة المظهر ومأمونة الاستعمال.

7. يجب وضع بطاقة بيان على عبوات الوجبات الغذائية موضحاً بها كافة البيانات وفقا للقاعدة الفنية الأردنية المقررة.

8. يجب على متعهدي الإعاشة للمناسبات بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه ضرورة تقيدهم والتزامهم بما يلي:

أ. أن يتم استخدام رقائق الألمنيوم فويل في تغليف الوجبات.

ب. أن يتم إحكام التغليف ووضع الوجبات في حافظة من الفلين أو أي مادة أخرى مماثلة.

ج. أن يتم استخدام وسيلة النقل المناسبة للحفاظ على درجة حرارة المادة.

8- واسطة نقل الوجبات الغذائية

يجب الحصول على تصريح من الجهات المختصة المعنية يفيد باستيفاء وسيلة النقل للشروط الخاصة بنقل المواد الغذائية وان يبرز التصريح باستمرار فيما عدا ما نصت عليه أي تعليمات أخرى ذات علاقة وحسب التالي:

1. أن تكون وسيلة النقل مخصصة لنقل الوجبات الغذائية فقط.

2. أن يتم المحافظة على نظافتها وذلك بغسلها وتطهيرها باستمرار.

3. أن تزود بأرفف مناسبة.

4. أن يكون العاملين على وسيلة النقل حاصلين على شهادة صحية سارية المفعول.

5. أن يتم رص الوجبات داخلها بطريقة منتظمة لا تؤثر على توزيع الهواء البارد أو الساخن، للعمل على تجانس توزيع درجة الحرارة بداخلها ولا تسبب أي تلف ميكانيكي للعبوات المنقولة.

6. يجب أن تكون وسيلة نقل المواد الغذائية غير القابلة للتلف والتي تخزن عند درجة حرارة الغرفة أن تكون مغلقة وغير مكشوفة بحيث لا تتعرض المواد الغذائية لأشعة الشمس المباشرة التي تؤدي إلى ارتفاع درجة حرارتها وتغير خصائصها وجودتها.

7. أن يكتب على السيارة من الخارج وبشكل واضح عبارة خاصة بنقل منتجات المواد الغذائية مع كتابة كافة بيانات المنشأة مثل العلامة والاسم التجاري وعنوان ورقم هاتف المطعم.

8. يجب أن تكون وسيلة نقل الأغذية المبردة والمجمدة:

أ. محكمة الغلق ومعزولة.

ب. مزودة بوحدة تبريد ذات قدرة مناسبة لسعتها ولدرجة الحرارة المطلوبة داخلها.

ج. مزودة بميزان حرارة لبيان درجة الحرارة يقرأ من خارج الغرفة وان تكون مزودة بجهاز تحكم في درجة الحرارة داخل صندوق السيارة لتتناسب ونوع المنتجات التي تقوم بنقلها.

د. يزود صندوق وسيلة النقل بوسيلة للإضاءة تعمل آلياً عند فتح أبواب الثلاجة وتطفأ بغلقها.

ه. أن يتم التحميل والتفريغ بالسرعة المطلوبة لمنع تذبذب درجة الحرارة الداخلية للسيارة.

9. تنقل المواد الغذائية المطهية الجاهزة للأكل في حاضنات حافظة للحرارة تضمن المحافظة على درجة حرارة المادة الغذائية بحيث لا تقل عن 64م° ولحين وصولها لمكان التقديم.

10. تنقل وجبات المواد الغذائية المبردة الجاهزة للأكل في حاضنات تضمن المحافظة على درجة حرارة المادة الغذائية بحيث لا تزيد درجة الحرارة عن 4م° ولحين وصولها لمكان التقديم.

9- النظافة العامة

أ. أن يتم وضع الملصقات الإرشادية الخاصة بإتباع قواعد النظافة العامة في أماكن استلام وإعداد وتجهيز ألأغذية وكذلك في المستودعات ودورات المياه بحيث تكون ظاهرة لجميع العاملين وبلغاتهم وعليهم التقيد بها.

ب. أن يتم وضع برنامج نظافة عامة للمنشأة وان يكون موثقاً.

ج. أن تتم العناية التامة بنظافة المنشأة وخاصة في أماكن إعداد وتجهيز اللحوم والدواجن والخضار.

د. أن يتم استخدام المنظفات الصناعية المسموح باستخدامها والمتعارف عليها والمتداولة في تنظيف الأواني والمعدات والأسطح الملامسة للغذاء.

ه. أن يتم تنظيف وتطهير التجهيزات بعد استعمالها مباشرة.

و. يمنع منعا باتا استخدام مناشف القماش في تجفيف أسطح التجهيزات وتستبدل بالمناشف الورقية عالية الامتصاص أو بالهواء الجاف.

ز. أن يتم استخدام أسلوب الغسل متعدد المراحل (الشطف بالماء الجاري – الغسل باستخدام المنظفات – الشطف بالماء الجاري للتخلص من المادة المنظفة-التجفيف) في أعمال غسل التجهيزات.

ح. استبعاد أي تجهيزات زائدة وغير لازمة لا تستخدم في موقع العمل.

ط. أن يتم صيانة التجهيزات بشكل دوري للمحافظة على سلامتها وسلامة العاملين عليها حسب برنامج معد لذلك.

ي. أن يتم تجميع النفايات في أكياس بلاستيكية داخل أوعية محكمة الإغلاق من النوع الذي يفتح غطاءه ذاتيا بالضغط بالقدم، مع ربط الأكياس تمهيدا للتخلص منها أولاً بأول خارج في الأماكن المخصصة لذلك.

ك. أن يتم تنظيف وتطهير أوعية النفايات يوميا، باستخدام مواد التنظيف والمطهرات المناسبة.

ل. أن يتم العناية بنظافة دورات المياه ومغاسل الأيدي وتطهيرها يوميا باستعمال المطهرات المناسبة.

م. أن يتم غسل الأرضيات يوميا مع الالتزام بعدم خروج ماء الغسيل خارج حدود المكان.

ن. أن يتم مكافحة الآفات داخل المنشأة وفي الأماكن المحيطة بها وتوثيق ذلك من خلال برنامج معد لهذه الغاية.

س. أن يتم استخدام الطرق الطبيعية مثل الصواعق الكهربائية لمكافحة الحشرات والأجهزة الفوق صوتية لمكافحة القوارض على أن توضع بعيد عن أماكن التحضير والتجهيز.

ع. أن يتم استخدام المبيدات الحشرية في حالة عدم فعالية الطرق الطبيعية السابقة في المكافحة مع ضرورة أخذ الاحتياطات اللازمة لحماية الأغذية والآلات والأدوات من التلوث شريطة التوقف عن العمل.

ف. أن يتم التنظيف الجيد بعد استعمال المبيدات الحشرية للتخلص من آثارها على أن يتم التنظيف بالماء الساخن والصابون والمنظفات

المتداولة للتخلص من بقايا المبيدات قبل إعادة استخدام التجهيزات مرة أخرى.

ص. أن يتم لصق بطاقة بيان على عبوات المبيدات والمنظفات والمطهرات وأي مادة كيميائية أخرى والتي تشكل خطرا على الصحة العامة، على أن يوضح بها اسم الصنف وطريقة الاستعمال كما يمنع منعا باتا تخزين أي من هذه المواد في أماكن الإنتاج المختلفة.

ق. أن يتم تنظيف وتعقيم خزان المياه بطريقة صحية مناسبة وبشكل دوري.

ر. يجب أن تتخذ الاحتياطات لمنع تلوث الغذاء من قبل زوار مواقع تداول الأغذية.

10- الصيانة

أ. أن تتم الصيانة الدورية للمبنى ومرافقه من الداخل والخارج كلما اقتضت الحاجة.

ب. أن تتم الصيانة اللازمة لشبكة تمديدات المياه والصرف الصحي والكهرباء كلما اقتضت الحاجة.

ج. مراعاة ملاحظة أي تسريب لخطوط الماء وشبكة الصرف الصحي المتواجدة خارج المبنى والتي قد تؤثر على سلامة المنشأة ومنتجاتها.

11- المتداولون بالغذاء

أ. يجب حصول كافة العاملين في جميع أقسام المنشأة وأي شخص له تماس مع المادة الغذائية أو في الأقسام الملحقة على شهادة صحية سارية المفعول حسب التعليمات المقررة.

ب. عدم السماح لأي شخص يشتبه في أنـه يعـاني مـن أي مـرض معـدي ينتقـل عـن طريق الغذاء بممارسة العمل.

ج. عدم السماح لأي شخص مصابا بجروح ملتهبة أو بالتهابات جلديـة أو تقرحـات أو إسهال، بالعمل في تداول الأغذية أو القيام بأي عمل له اتصال مباشرة أو غير مباشر بالغذاء.

12- المظهر والسلوك والنظافة الشخصية للعاملين

أ. إتباع قاعدة (نظف حيثما كنت) وتتمثل في تكرار غسل اليدين مبـاشرة بطريقـة سليمة عند بداية العمل وبعد التعامل مع الأغذية الطازجة وأي مواد ملوثة وبعد كل عملية من عمليات إعداد أو تجهيز للغذاء وبعد كل توقف عن العمل وبعد الخروج من دورة المياه وبعـد لمس أي جزء من أجزاء الجسم مثل الشعر أو الفم أو الأنف وبعد العطس والنخع وبعـد العـودة إلى المكان إذا اضطر العامل للخروج لأي سبب من الأسباب.

ب. أن يكونوا حسن المظهر من حيث العناية التامة بالنظافة.

ج. أن يتم ارتداء زي موحد نظيف وقت العمـل ويجـب حفظـه في خـزائن مغلقـة داخل غرف خاصة لتغيير الملابس.

د. أن يتم ارتداء ملابس واقية وأغطية رأس نظيفة وأحذية خاصـة حـسب مقتـدى الحاجة أثناء العمل.

ه. أن يتم العناية بتقليم ونظافة الأظافر.

و. أن يتم ارتداء قفازات صحية غير منفذة من النوع الـذي يـستخدم مـرة واحـدة وكمامة لتغطية الأنف والفم عند العمل في تحضير وتجهيز المنتج حيثما يلزم ذلك، مع مراعـاة أن ارتداء القفازات لا يغني عن غسل الأيدي جيداً.

ز. يمنع لمس الشعر أو الأنف أو الفم أو الأذن، أو البصق والسعال في مكان العمل.

ح. يمنع ارتداء الحلي والخواتم والساعات والدبابيس خلال تداول الأغذية.

ط. عدم تناول المأكولات والمشروبات والامتناع عن التدخين في أماكن الإعداد والتجهيز والتقديم وداخل المستودعات.

ي. الامتناع نهائيا عن النوم في أماكن العمل أو المستودعات.

13- التدريب على الشؤون الصحية

يجب أن يدرب جميع العاملين بالمنشأة على الاشتراطات والقواعد الصحية لتداول الأغذية لمنع تلوثها وحسب التعليمات التي تصدرها المؤسسة العامة للغذاء والدواء في هذا المجال.

14- سجل الرقابة الصحية

على صاحب المنشأة أو مديرها المسؤول الاحتفاظ بصفة دائمة بسجل يسمى "سجل الرقابة الصحية" تصدر عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء بخصوص شكله ومحتواه وكيفية استخدامه تعليمات خاصة. وعلى صاحب المنشأة أو مديرها المسؤول أن يقدم السجل لمفتش الغذاء عند تنفيذ أي زيارة تفتيشية، ولا يجوز إحداث أي تغيير فيما يدون فيه من بيانات أو ملاحظات سواء كان هذا التغيير بالقشط أو المحو أو الإزالة أو بأي طريقة أخرى.

15- الواجبات الأساسية للمسؤول عن المطعم أو المطبخ

أ. ضمان مطابقة الغذاء المتداول في المؤسسة الغذائية لتشريعات سلامة الغذاء ذات العلاقة خلال جميع مراحل التداول والتحقق من احترام المتطلبات الصحية في المؤسسة الغذائية.

ب. توفير الإشراف المناسب على متداولين الغذاء العاملين في المؤسسة الغذائية لضمان التزامهم بالممارسات السليمة لتداول الأغذية.

ج. ضمان تدريب العاملين في المؤسسة الغذائية في مجال سلامة الغذاء والمجالات ذات العلاقة و حسب التعليمات التي تصدرها المؤسسة العامة للغذاء و الدواء في هذا المجال.

د. استبعاد أي من العاملين في المؤسسة عن تداول الغذاء في حال إصابته بأي مرض أو إصابة قد تأثر على سلامة الأغذية.

ه. التعاون مع السلطة الرقابية المختصة بتسهيل عمل مفتش الأغذية أثناء الزيارة التفتيشية وتمكينه من الوصول إلى المعلومات والوثائق ذات العلاقة.

و. الإبلاغ إلى السلطة الرقابية المختصة عن أي تغيرات جوهرية في المؤسسة الغذائية أو في الأغذية التي يتم تداولها في المؤسسة أو عند إغلاق المؤسسة.

16- الرقابة الذاتية

أ. على مسئولي المطعم أو المطبخ تطبيق برنامج للرقابة الذاتية في مؤسساتهم يكون مبنياً على مبادئ نظام تحليل المخاطر وضبط النقاط الحرجة، ويجوز للمؤسسة العامة للغذاء والدواء أن تقرر شمول البرنامج لجوانب محددة من تشريعات الغذاء.

ب. على مسئولي المطعم أو المطبخ تزويد السلطة الرقابية المختصة بما يثبت تطبيقهم لبرنامج للرقابة الذاتية بالطريقة التي تقررها المؤسسة العامة للغذاء والدواء.

ج. على مسئولي المطعم أو المطبخ الاحتفاظ بالوثائق الخاصة ببرنامج للرقابة الذاتية، وبحيث يتم مراجعة وتحديث هذه الوثائق أولاً بأول،

والاحتفاظ بالبيانات والسجلات لمدة مناسبة تحددها المؤسسة العامة للغذاء والدواء.

17- تتبع الأغذية

أ. يجب على المسئول عن المطعم أو المطبخ وضع آلية تسمح بتتبع جميع الأغذية المتداولة في المؤسسة والمواد المضافة للأغذية وأي مادة يمكن أن تصبح في تماس مع الأغذية أثناء تصنيعها أو تجهيزها أو تعبئتها، وخلال جميع مراحل التداول.

ب. على المسئول عن المطعم أو المطبخ التعرف على جميع الأشخاص أو المؤسسات التي زودت مؤسسته بالأغذية أو بالمواد المضافة للأغذية أو بأي مادة يمكن أن تصبح في تماس مع الأغذية أثناء تصنيعها أو تجهيزها أو تعبئتها، وذلك من خلال آليات وإجراءات موثقة يمكن للمؤسسة العامة للغذاء والدواء الاعتماد عليها.

3. تعتبر السلبيات التالية أمور حرجة تستدعي الإغلاق أو الإيقاف الفوري عن العمل، علماً بأنه لا يجب حصر المخالفات الموجبة للإغلاق بتلك الواردة في هذه القائمة، كذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار بان لكل حالة خصوصيتها تبعاً للظروف الميدانية وقناعات المفتش:

أ. استخدام مواد غذائية فاسدة أو غير مسموحة أو منتهية مدة الصلاحية.

ب. وجود حشرات أو قوارض بشكل يستلزم إيقاف المؤسسة عن العمل للقيام بأعمال المكافحة.

ج. وجود اتصال بين المجاري وخطوط المياه.

د. عدم توفر مياه صالحة للشرب أو استخدام مياه غير صالحة للشرب وغير مطابقة للقاعدة الفنية الخاصة بذلك.

ه. عدم وجود وسائل مقبولة صحياً لتصريف الفضلات السائلة.

و.	عدم فصل دورات المياه عن أماكن إعداد وتقديم الطعام.

ز.	وجود خلل تصنيعي حرج يؤدي إلى إمكانية تلوث المنتج أو يحول دون إنتاج منتج آمن صحياً.

ح.	استمرار العاملين في المؤسسة بممارسات غير صحية قد تؤدي إلى تلوث المنتج أو إلى منتج غير آمن صحياً رغم التنبيهات الخطية و الإجراءات القانونية المتكررة.

ط.	ممارسة العمل دون ترخيص صحي للمؤسسة.

ي.	أية عيوب إنشائية في البناء أو الآلات تسبب أو يحتمل أن تسبب ضرراً للعاملين أو طالبي الخدمة.

ك.	أية مخالفات أخرى يرى المفتش أنها تهدد الصحة العامة بشكل مباشر و لا يمكن تصويبها إلا بإيقاف المؤسسة عن العمل أو بإغلاقها.

4.	مراقبة تنفيذ هذه الشروط تختص المؤسسة العامة للغذاء والدواء وفروعها بمراقبة ومتابعة هذه الشروط وأي جهة أخرى مفوضة خطياً من قبل المؤسسة.

5.	تعتبر أي تعليمات تختص بتداول صنف محدد من الأغذية في المطاعم مكملة لهذه الشروط وتقرأ معها.



الفصل الثاني

العادات الغذائية

العادات الغذائية

العوامل المؤثرة في العادات الغذائية

وترجع أهمية العادات الغذائية من الناحية الصحية إلى أنها من العوامل الهامة التي تساعد على تلافي انتشار سوء التغذية خاصة في المجتمعات النامية.

أولاً: العوامل الاجتماعية:

يتميز الإنسان عن غيره من الكائنات الحية بأنه يعيش في مجال اجتماعي يتأثر به ويؤثر فيه، وهو في هذا يستطيع أن يتعلم أنماطا سلوكية تساعده على التكيف، وأهم العوامل الاجتماعية التي تؤثر على العادات الغذائية ما يلي:

المستوى التعليمي

تعتبر الأمية أحد العوامل التي تعيق تطوير وتحسين العادات وأنماط السلوكيات الغذائية والاستهلاكية كما أنها تعمل على انتشار العديد من الخرافات الغذائية وتحول دون إتباع الأساليب الصحية عند تناول الغذاء والأخذ بأسباب حمايته من التلوث.ويؤثر ارتفاع المستوى التعليمي للأمهات تأثيرا كبيرا على الوعي الغذائي لهن وبالتالي على نمط الاستهلاك الغذائي والعادات الغذائية للأسرة.وقد أثبتت الدراسات أن العمر ومستوى التعليم أكثر تأثيرا على العادات الغذائية واستهلاك الغذاء من العوامل الأخرى، وأن السيدات ذوات المستوى التعليمي المحدود يتناولن كميات أقل من مصادر البروتين الجيدة مثل اللحوم والدواجن، وكميات اكبر من السكريات مقارنة بالسيدات ذوات المستوى التعليمي المرتفع.وعموما يقع على عاتق المرأة السعودية مسئولية تطوير الأنماط الغذائية في مجتمعها وفقا لما يتاح لها من معلومات وممارسات عصرية مع ما يتاح لها من موارد اقتصادية ميسرة.

النزوح للمدن "الهجرة"

الهجرة هي انتقال سكان منطقة إلى منطقة أخرى بهدف الإقامة لمدة لا تقل عن ستة أشهر، وتنقسم إلى هجرة داخلية وهجرة خارجية فالهجرة الداخلية هي انتقال السكان داخل حدود الدولة وقد يكون من مناطق ريفية إلى مناطق حضرية أو من مدينة لأخرى، وقد أدت الهجرة إلى تحول كثير من منتجي الغذاء إلى مستهلكين والى تغيير في نمط الاستهلاك للغذاء وتغيير في العادات الغذائية

وقد حدث خلال الثلاثين عاما الأخيرة موجة كبيرة من الهجرة الداخلية من المناطق الريفية إلى العواصم والمدن الكبرى، ونظرا للظروف الاقتصادية الجيدة في دول الخليج العربي، فقد اندمج الوافدون من القرى الصغيرة في المدن، وغلب الطابع الحضري على معظم دول الخليج في نفس الوقت الذي توفرت فيه معظم الخدمات في المناطق الريفية.وعادة يختلف نمط استهلاك الغذاء في المناطق الحضرية عنه في المناطق الريفية لعدة عوامل كالمستوى الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي ونوعية الأغذية المتوفرة، بالإضافة إلى اعتماد المجتمعات الريفية على الزراعة أو الرعي كمصدر أساسي للدخل.

الموقع الجغرافي

يحدد الموقع الجغرافي للمنطقة نمط استهلاك الغذاء فيها، فالدول المطلة على البحار غالبا ما يتناول سكانها المنتجات البحرية، في حين تعتمد الدول التي لا تطل على البحار على المنتجات الحيوانية، وبصفة عامة فإن الغذاء الرئيسي في الشرق الأوسط يعتمد على القمح والأرز والذرة والفاصوليا، وفي آسيا يعتمد على الأرز والقمح.

وتؤثر جغرافية إنتاج الغذاء في معدلات الاستهلاك والعادات الغذائية حيث تنخفض أسعار المواد الغذائية في مناطق الإنتاج، خاصة مع عدم توفر وسائل المواصلات التي تساعد على نقل المواد الغذائية إلى مناطق الاستهلاك،

وعلى العكس من ذلك فإن توفر وسائل نقل المواد الغذائية وتطور طرق حفظها وسرعة توزيعها أدى إلى توفر المواد الغذائية في مختلف مناطق وبلاد العالم، ونظرة سريعة لأحد الأسواق تتأكد هذه الظاهرة حيث تتوفر المواد الغذائية من كافة بلاد العالم ومن مختلف القارات، هذا أدى إلى تشجيع المستهلك على تجربة المواد الغذائية الجديدة التي أعجبت البعض فاقبل عليها وأصبحت جزاءا أساسيا من وجبته الغذائية.

الاعتقادات الغذائية

المعتقدات الغذائية مركب معقد من الصعب تتبعه، فكثير من الاعتقادات انتقلت من جيل إلى آخر وتغيرت مع التغير الثقافي للمجتمع، ومعظم الاعتقادات الغذائية مرتبطة بالديانات والسحر والخرافات.وتعتبر الاعتقادات الغذائية مهمة في تناول أو رفض بعض الأغذية، فبينما يقبل احد المجتمعات على بعض الأغذية فأنها قد تكون مرفوضة في بعض المجتمعات الأخرى، وهناك الكثير من الخرافات المنتشرة في أنحاء كثيرة من العالم حول تأثير الأغذية على الإصابة بالأمراض أو الشفاء منها.

المناسبات الاجتماعية

يعتبر الزفاف من أهم المناسبات الاجتماعية في كل البلاد العربية، وتختلف العادات الغذائية المرتبطة بالزفاف من بلد لآخر وان اتفقت جميعا في شئ واحد وهو الإفراط في تقديم الأطعمة والولائم، وأصبحت حفلات الزفاف وسيلة للمباهاة والتفاخر بين الأسر، وتقوم معظم الأسر بتقديم ولائم ضخمة تنحر فيها الذبائح ويتوقف عددها على إمكانيات الأسرة المادية ومستواها الاجتماعي.

وتختلف نوعية الأغذية المقدمة في المناسبات من بلد لآخر كذلك تختلف المناطق الحضرية عن المناطق الريفية في نفس البلد، وهي تتراوح بين الشاي

والقهوة وأنواع مختلفة من الأرز واللحم والأطباق المالحة والحلوة.كما تقام الولائم في مناسبات اجتماعية أخرى منها ولادة طفل جديد والنجاح...الخ.

السفر والسياحة

يعد السفر والسياحة من العوامل الاجتماعية المؤثرة في العادات الغذائية فعند سفر الإنسان من بلد لأخرى فان أول ما يبحث عنه هو تناول الوجبات الشعبية في البلد التي يزوره، وعادة ما تختلف الأطعمة السائدة في مختلف بلاد العالم من حيث مكوناتها وطعمها واستخدام التوابل في تحضيرها وطريقة طهيها وتقديمها، ونظرا لارتفاع الدخل تنشط السياحة الخارجية خلال الصيف إلى جميع دول العالم ونتيجة للاختلاط بهذه الشعوب يكتسب المسافر بعض العادات الغذائية الجديدة ويتعلم طرق إعداد وطهي بعض الأصناف، كما شجع وجود العمالة الوافدة التجار على توفير الأغذية المناسبة لكل نوع منهم خاصة تلك السائدة في بلادهم الأصلية مما شجع المواطنين على تجربة هذه الأطعمة والإقبال عليها.

وتؤثر المربيات والخادمات في المنازل في العادات الغذائية ونوعية الأطعمة المتناولة وخاصة في وجبتي الإفطار والعشاء التي تنوعت بدرجة كبيرة وأصبحت أكثر ارتباطا بالأنماط الغذائية الوافدة.

ثانياً: العوامل الاقتصادية

للعوامل الاقتصادية دورا هاما في تحديد عاداتنا الغذائية وتقرير نوعية الأغذية المتناولة، ويؤثر الدخل تأثيرا مباشرا في زيادة القدرة الشرائية للأسرة، وغالبا ما تقترن الزيادة في الدخل بتوفر المزيد من الغذاء وتعدد أنواعه ووجود فرص للاختيار وتؤخذ الأذواق والرغبات الفردية بعين الاعتبار، وفيما يلي عرضا لأهم العوامل الاقتصادية:

سعر الغذاء

هناك علاقة قوية بين سعر الغذاء ونمط الاستهلاك، فكلما ارتفع السعر قل الطلب على بعض الأطعمة وازداد على الأطعمة الأرخص سعرا وظهرت بدائل أخرى، ولكن ذلك ليس قاعدة عامة فبالرغم من ارتفاع الأسعار لبعض الأغذية مثل الأرز إلاَّ انه مازال الطعام الأساسي في الوجبات الغذائية وهذا يساهم في دعم الدولة لهذه السلع، فخلال العقود الماضية فرضت الكثير من الحكومات أسعار ثابتة على المواد الغذائية والمحاصيل الزراعية بل وشاركت العديد من الحكومات في تسويق المنتجات الزراعية والغذائية وكانت المحصلة سلبية للمنتج والمستهلك، فالمنتج يرفض هذه الأسعار التي تتيح له هامشا ضيقا للربح مما يخرج البعض من دائرة الإنتاج ويتوقف عن ممارسة أنشطته الاقتصادية، أما المستهلك فلم يكن راضيا عن انخفاض جودة الأغذية التي تباع ولا عن اختفائها أحيانا من الأسواق ولا عن زيادة الأسعار إذا ما أراد الحصول على منتجات غذائية عالية الجودة.

سياسة دعم الغذاء

تتحكم العديد من الدول في أسعار بعض السلع الضرورية كوسيلة لتحسين الوضع الغذائي لبعض فئات المجتمع، ويحدث دعم المواد الغذائية نتيجة ضغوط اجتماعية وسياسية واقتصادية، ويهدف الدعم الغذائي إلى أن يتناول فئة من المجتمع محدودي الدخل وجبات كافيه ومغذية دون زيادة في نسبة المصروف على الغذاء، ويعتمد ذلك على زيادة الدخل والثاني على خفض أسعار بعض الأغذية المتاحة لهذه المجموعة، وقد يؤدي ذلك إلى توفر المواد الغذائية بسعر منخفض ويترتب عليه تغيير في العادات الغذائية والاستهلاك الغذائي ومن ثم ظهور مشاكل غذائية كثيرة قي المجتمع.

ثالثاً: العوامل الدينية

تعتبر الديانة التي يعتنقها المجتمع هي الأساس الذي تنبع منه القيم ومن العوامل المؤثرة في العادات الغذائية كما ذكر سابقا فهي تحدد نوع الغذاء المتناول وتؤثر في السياسات الغذائية، ومثال ذلك تحقق الدول العربية من ذبح اللحوم والدواجن المستوردة طبقا لأصول الشريعة الإسلامية.والإسلام لم يكتف بالنص على المحرمات بل تعدى ذلك إلى تعليم الفرد العادات الغذائية السليمة قبل تناول الطعام وإثناؤه وبعده.

وتتأثر العديد من العادات الغذائية بالمناسبات الدينية بدرجة كبيرة ويتناول الأفراد وجبات غذائية خاصة في هذه المناسبات مثل شهر رمضان وعيد الفطر والأضحى.

رابعاً: العوامل النفسية

علاقة الإنسان بالطعام وتكون عادات غذائية تبدأ من الأيام الأولى من ولادته فوضعه على ثدي أمه بعد سويعات من ولادته تنمي لديه عادة الرضاعة الطبيعية، وتنظيم الأم لوجباته الغذائية تغرس فيه عادة الأكل بانتظام، وان إجبار الطفل باستمرار لإكمال طعامه تولد لديه عادة حب أو كره الطعام، كما ترتبط بعض العادات الغذائية الخاطئة بمشاكل نفسية ارتبطت بتناول الطعام كعادة كره شرب الحليب وتناول طبق السلطة أو الفاكهة وكثرة تناول الشوكولاته وغيرها من العادات السائدة.

كما يرتبط عادة الإفراط في تناول الطعام عند المراهقين إلى تعويض النقص في الدرجات أو عدم التآلف مع الأقران أو الشعور بالوحدة وعدم السعادة والاكتئاب.

وتؤثر الحالات النفسية على العادات الغذائية فالتوتر والقلق غالبا ما يؤديان إلى كثرة تناول القهوة والشاي والسجائر وقد يتطور الأمر إلى تعاطي

الكحول والمخدرات لتخفيف حدة التوتر، كما يشعر الفرد بالأمان إذا تناول أطعمة معينة، وتذكر الأطعمة الشعبية بالمناسبات الأسرية الخاصة وتشعر بالارتياح النفسي والحنين إلى جو الأسرة.

خامساً: العوامل الفسيولوجية

تؤثر العمليات الفسيولوجية تأثيرا مباشرا على سلوك الفرد ومن تلك العوامل:

الجنس والعمر

تنمو العادات الغذائية مع الفرد منذ طفولته فالأسرة توفر للطفل البيئة المناسبة ليتعلم كيف وماذا يأكل وهي المسئولة عن نضج العادات الغذائية السليمة ومقاومة الضغوط النفسية والبيئية والبيولوجية والاستمتاع بالحياة أطول فترة ممكنة.

وقد أظهرت الدراسات انخفاض في معدل التمثيل القاعدي مع تقدم العمر ويرجع ذلك إلى للاختلاف في أسلوب الحياة حيث يميل الشخص لان يكون أكثر راحة ويقل نشاطه، وبالتالي تقل الطاقة المستهلكة بالنسبة لوزن الجسم وقد يزداد الوزن نتيجة العادات المتأصلة منذ الصغر.

مرحلة الطفولة

عادة الطفل حتى سن المدرسة يأكل أي طعام يقدم له دون الاستفسار أو السؤال عن ذلك الطعام خاصة إذا ترك في مجموعة صغيرة وتركت له حرية الاختيار لان توفير الأغذية المناسبة له وعدم الإلحاح أو الضغط عليه غالبا يؤدي إلى تعويده على تناول جميع أصناف الأطعمة وبكميات مناسبة تفي باحتياجاته الغذائية اليومية، وبصفة عامة وجد أن تناول الأولاد للطعام اكبر من البنات في هذه المرحلة فالأولاد يتناولون اللحوم أكثر من البنات بعد السنة الأولى من العمر.

المراهقة

تلعب المدرسة دورا كبيرا في تغيير السلوك الغذائي لمعظم الأطفال والاختلاط مع الجماعات يكسب الطفل وبعده المراهق خبرات جديدة ينقلها إلى المنزل.وفي مرحلة المراهقة يحدث تغيير ملموس في السلوك الغذائي للمراهق نتيجة التغيرات الفسيولوجية التي تحدث له إذ يزداد نمو وسعة المعدة وهذا يؤدي إلى زيادة الشهية والإقبال على الطعام.ويبدأ السلوك الغذائي للإناث في الاختلاف لان الفتاه تبدأ بالاهتمام بقوامها وإتباع حميات غذائية قد تؤدي إلى ظهور أمراض سوء التغذية.

إن عملية النضج الجنسي والنفسي للمراهق قد تنعكس على عاداته الغذائية فقد يرفض اقتراحات الوالدين ويتناسى وجبة الإفطار ويرفض تناول أنواع من الأطعمة كنوع من إثبات الذات ويتأثر بأصدقائه فتراه يفضل تناول الوجبات السريعة من الأسواق أو مطعم المدرسة وهنا يمكن للأبوين مساعدته في المحافظة على وضعه الغذائي بإعطائه نوعا من الاستقلال والحرية في تناول الطعام.

تذوق الطعام

يرتبط السلوك الغذائي وتكوين العادات الغذائية بحاسة الذوق، فالشخص منذ ولادته تنمو لديه حاسة الذوق مثل الحلو والمر والحامض والمالح، وتختلف تلك الحاسة من شخص لآخر وكذا من مناسبة لأخرى في نفس الشخص، وقد أثبتت الدراسات أن الأطفال يمكن أن يتعودوا على روائح الأطعمة المختلفة ويكون تذوقهم أفضل عندما يكونوا بجوار أمهاتهم في المطبخ.

الإصابة بالأمراض

تُحدث الإصابة بالأمراض بعض التغيرات الفسيولوجية وتؤدي إلى تغيرات في العادات الغذائية، وهناك العديد من الأمراض التي تحتم على المريض

إتباع نظام غذائي خاص يكون بعيدا عن عاداته الغذائية، ومن هذه الأمراض قرحة المعدة وضغط الدم وتصلب الشرايين والسمنة والسكري، فمريض السكر مثلا يتجنب العديد من الأطعمة المفضلة لديه ومن ثم يحدث له تغيير في عاداته الغذائية.

الحساسية الغذائية

تعد الحساسية الغذائية من الأمراض الشائعة في كثير من الأحيان، وهناك الكثير من الأطعمة التي تسبب الحساسية وهي تختلف من شخص لآخر، وتجبره على تغيير عاداته الغذائية والأطعمة المفضلة له مثل السمك واللبن واللحوم والمكسرات والبقول.

الوراثة

يظهر دور الوراثة بصورة غير مباشرة في تحديد بعضا من العادات الغذائية، فقد يرث الفرد بعض الصفات الوراثية مثل غياب بعض الأنزيمات.

العادات الخاطئة عند تناول الطعام والشراب

1- إهمال تناول وجبتي الإفطار والعشاء يتجاهل بعض الناس تناول وجبة الإفطار أو وجبة العشاء أو كلاهما في طعامهم اليومي، ويصبح تكرار إهمال الطفل تناول وجبة إفطاره من عاداته الغذائية في حياته المستقبلية، ودرس العلماء تأثيرات إهمال تناول وجبة الإفطار على القدرة الذهنية للإنسان وأدائه أنشطته البدنية، فأكدت أهمية هذه الوجبة الغذائية في طعامه اليومي، ويؤدي تجاهلها إلى ظهور ردود فعل سلبية على أنشطته الفكرية والعضلية خاصة خلال الساعات المتأخرة من الصباح عند الظهيرة، وأظهرت نتائج إحدى الدراسات العلمية الشكوى من ضعف الكفاءة والفعالية في أجسام

معظم الأشخاص الذين امتنعوا كلياً عن تناول طعام إفطارهم وعانوا بشكل أكبر من حدوث الرعشة في أصابع أيديهم.

كما تزداد فرص تعرض الأشخاص الذين يهملون تناول وجبتي الإفطار والعشاء بشكل يومي لحدوث حالة عدم تحمل سكر الجلوكوز عند كبر حجم طعام الغذاء التي يحصلون عليها بعد شعورهم بجوع شديد عقب إهمالهم تناول وجبة الإفطار، وفي أحوال كثيرة تهيئ هذه الحالة المرضية حدوث الإصابة بمرض البول السكري، لكن لا تظهر أضرار إهمال وجبة الإفطار في النساء اللواتي يستيقظن في وقت متأخر من ساعات النهار، ويؤدي إهمال الشخص تناول عشائه إلى حرمان جسمه من الطعام فترة قد تمتد إلى 18 ساعة.

2- **عدم غسل الخضراوات جيداً قبل تناولها**: تتلوث الخضراوات المزروعة وخاصة الأنواع الورقية منها، كالخس والجرجير والبقدونس بالجراثيم المرضية نتيجة استخدام مياه الصرف الصحي سواءً المعاملة وغير المعاملة منها في عمليات ريها، كما هو شائع في بعض المناطق الزراعية في العالم، كما يستعمل البعض مخلفات الحيوانات في تسميدها، وتنتشر العدوى بالجراثيم المرضية كالكوليرا والدوسنتاريا والطفيليات المعوية عن طريق الخضراوات الملوثة بها وهي تشمل بيض الديدان الأسطوانية، والديدان الخيطية، والبروتوزوا (الحيوانات الأولية) أو الأميبا، كما قد تتلوث الخضراوات بالدودة الكبدية بنوعيها ومن روث الأغنام وتسبب حدوث داء الفاشيولا في الإنسان، كما تتلوث الخضراوات بالجراثيم المرضية الموجودة طبيعياً في التربة والماء، ثم تتكاثر في الأمعاء وتصبح جزءاً من الأحياء الدقيقة المستوطنة في القولون، لكن يؤدي دخول أعداد كبيرة منها إلى الأمعاء أو عند ضعف الجهاز المناعي في الجسم أو في حالة المرض الشديد إلى حدوث مشكلات صحية لأنها تهاجم الأنسجة وتسبب حدوث اضطرابات صحية في جسم الإنسان.

وينصح بغمر الخضراوات وخاصة الورقية منها وقتاً كافياً في محلول برمنجنات البوتاسيوم ذو التأثير المطهر قبل استخدامها في تحضير طبق السلطة خاصة عند اكتشاف حدوث حالات تلوث غذائي بين مستهلكيها، كما قد تتلوث ثمار الفواكه والخضراوات ملوثة بالمبيدات الزراعية المستخدمة خلال مراحل نمو نباتاتها لوقايتها من الآفات الزراعية.وتكون خطراً على صحة الإنسان.

3- **سرعة بلع الطعام**: يكتسب الشخص خلال مرحلة طفولته بعض العادات الغذائية التي تستمر باقي حياته مثل زيادة الرغبة في تناول الأغذية ذات المذاق الحلو أو الحمضي وطريقة مضغ أسنانه للطعام وسرعة بلعه، وتفيد عملية تقطيع الأغذية وطحنها بالأسنان داخل الفم في زيادة فعالية عملية هضمها في المعدة والأمعاء وتحلل مكوناتها، وبالتالي استفادة الجسم بشكل أفضل منها، وتؤدي سرعة بلع الطعام إلى قلة استفادة الجسم من مكوناته الغذائية لصغر المساحة التي يتعرض منها للعصارة الهضمية ويبقى جزء أكبر منها مع فضلات الطعام وهي تتحلل بواسطة الأحياء الدقيقة الموجودة في القولون فتنطلق الغازات نتيجة نشاطها ويؤدي تجمعها إلى الشكوى من النفخة في البطن وما قد يصاحبها من مغص معوي وحالة انزعاج.

4- **تناول الطعام شديد السخونة**: اعتاد بعض الناس على تناول الطعام والشراب وهما في حالة سخونة شديدة فيؤدي ذلك إلى حدوث تهيج في أنسجة سقف الحلق وأحياناً التهاب في المريء، ويعتقد بعض الأطباء أن زيادة طول وتكرار حدوث حالات التهيج والالتهابات في الأنسجة الرهيفة المبطنة لجدار المريء قد يهيأ حدوث تطفر في خلايا الأنسجة فيه وتكوين ورم خبيث.

5- **شرب الشاي بعد الطعام**: اعتاد الكثير من الناس على شرب الشاي بأحد نوعيه الأسود أو الأخضر مباشرة بعد تناولهم الطعام وخاصة بعد وجبة طعام

ثقيلة كما في الحفلات والولائم لاعتقادهم بفائدته في المساعدة على هضم الطعام، ويشربه آخرون كجزء من عاداتهم الغذائية، ويحتوي مشروب الشاي على مركب التانين ذو التأثير الخلابي لبعض العناصر المعدنية كالحديد والزنك والفسفور الموجودة في الطعام نتيجة اتحاده معها وتكوينه مركبات معقدة يصعب تحللها، فيعيق امتصاصها في الأمعاء وبالتالي عدم استفادة الجسم منها، وتزداد نسبة التانين المستخلص من مشروب الشاي كلما طالت فترة غلي أوراقه، وبقائها في الماء الساخن، لذا ينصح بقصر فترة غمر أوراق الشاي في الماء الساخن لتقليل ما يستخلص من هذا المركب فيه، وشرب الشاي بعد مرور وقت كاف (حوالي ساعتين) من تناول وجبات الطعام.

6- **الامتناع عن شرب الماء أثناء الطعام**: يمتنع بعض العامة من الناس عن شرب الماء دون سواه من السوائل مثل الشوربات بأنواعها وعصائر الفواكه أثناء تناولهم الطعام اعتقاداً بأنه يخفف العصارة الهضمية داخل المعدة فيسوء هضم الطعام فيها، وبلا شك لا يستند هذا الاعتقاد الخاطئ على أسس علمية صحيحة، لأنه لا يؤدي شرب الشخص أحجام عادية من الماء والسوائل الأخرى كالشوربات وعصائر الفواكه والخضراوات أثناء طعامه إلى حدوث أي مشكلات صحية له لارتفاع درجة حموضة العصارة المعدية المحتوية على حمض الهيدروكلوريك وهو حمض معدني شديد القوة ولا يتأثر تركيزه في المعدة بشرب الشخص أحجام عادية من الماء والسوائل أثناء طعامه.

مفهوم الغذاء الصحي

هو الطعام الذي يحتوي على الاحتياجات اليومية لجسم الإنسان في مراحل عمره المختلفة.

اختيار الغذاء المناسب

أن تختار الغذاء المناسب يتطلب ما يلي:

1- للـذين يعملـون أعـمالاً إداريـة وفكريـة (كالطلبـة ورجـال الأعـمال والمـوظفين في مكاتبهم) يحتاجون إلى الحليب والأجبان والبيض وحبوب القمح والأسـماك والبنـدق واللـوز، وان يقللوا من المنبهات، كالقهوة والشاي لان لها تأثير على التمثيل الغذائي داخل الجسم.

2- للذين يتعرضون إلى مواقـف عـصبية أثنـاء عملهـم: يحتـاجون إلى الخـضار الكثيفـة (طبق من الخضروات الطازجة (سلطة) ونوع من الفاكهة وقطعة من الجبن ويجب عليهم الإقلاع من اللحوم ولا بأس بتناول الخس أو الجزر أو البطاطا.

3- الذين يعملون بعضلاتهم يحتاجون إلى مصدر غني بالطاقة مثـل المـواد الـسكرية و الدهنية.

4- أما الذين يجلسون في مكاتبهم المكيفـة الهـواء دون أن يتحركـوا فهـم يحتـاجون إلى الخضروات الطازجة والفواكه.

أما كيف تتفادى الغازات في المعدة والأمعاء، فتتضمن:

1- تنظيم مواعيد الأكل.

2- توفير الوقت الكافي لتناول الطعام فلا تأكل بسرعة ولا تحـدث صـوتا أثنـاء ارتـشاف السوائل وخاصة إذا كانت ساخنة.

3- التوازن بين مواعيد الوجبات فلا تدخل الطعام على الطعام.

4- تناول الطعام بهدوء وامضغه جيداً ولا تتكلم أثناء المضغ.

5- تجنـب الإمـساك واسـتبعد الأطعمـة التـي تـسبب الغـازات مثـل الكرنـب والتوابـل والبقوليات.

6- الاكتفاء بشرب اقل مقدار ممكن من الماء والمياه الغازية والمعدنية بعد الطعام مـرة واحدة.

7- الإقلال من المقليات.

الطرق الصحيحة لحفظ الطعام:

1- الحليب دائماً يحفظ في الثلاجة بعيداً عن الضوء.

2- تحميص الخبز في اقل درجة ممكنة كي لا يفقد فيتاميناته.

3- عدم المبالغة في غسل الرز وعدم الإكثار من الماء أثناء طبخه

4- أكل الفواكه والخضار دائما طازجة بعد غسلها جيداً.

5- حفظ الخضار ذات الأوارق، مثل الخس السبانخ في ابرد مكان في الثلاجـة بعـد لفهـا بقطعة قماش مبللة، بينما تحفظ البازيلاء والفاصولياء والطماطم في درجة برودة اقل.

6- إنضاج الطماطم الأخضر يتم بوضعه في درجة حرارة الغرفة وفي مكان مضيء.

7- البرتقال والفواكه الحمضية توضع في درجة حرارة عادية ويحفـظ عـصيرها إذا وضـع في الثلاجة ضمن وعاء مغلق.

8- الأفضل طبخ البطاطا بقشرها ثم نزع القشرة بعد الطبخ (وذلك بعد غسلها جيداً).

أهمية التنوع في الطعام:

أن التنوع يضمن توازن الطعـام وبالتـالي ضـمان للـصحة، إذ لا يوجـد طعـام كامـل بـل أطعمة متممة لبعضها البعض لتشكل غذاء كاملاً.

فان نقصت أي مجموعة من طعامك اليـومي لـن يكـون الغـذاء متوازنـاً إمـا إذا قمـت باختيار أطعمة مختلفة من كل مجموعة في كل وجبة فستـضمن حـصولك عـلى جميـع العنـاصر التي يحتاجها جسمك.

النصائح المهمة أثناء طهي الطعام

1- استعمال اقل كمية ممكنة من الماء.

2- طهو الطعام في اقصر وقت (لا تتركه على النار لمدة طويلة).

3- عدم تقطيع الخضار المعدة للطبخ قطع صغيرة لان ذلك يفقدها فيتاميناتها.

4- عدم التخلص من ماء الخضار بل استعمله كحساء لاحتوائه على الكثير من الفيتامينات والمعادن الذائبة فيه.

5- استعمال قدر الضغط أن أمكن لاختصار الوقت وكمية السائل.



الفصل الثالث

الخدمة في المطاعم السياحية

الخدمة في المطاعم السياحية

تعريف الخدمة

هي النشاط غير الملموس، الـذي يهـدف أساسـاً إلى إشـباع رغبـات ومتطلبـات العمـلاء، بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى.

ووفقـاً لهـذا التعريـف تتـضمن الخـدمات كـلاً مـن الخـدمات المهنيـة، مثـل المحامـاة، والمحاسبة، والخدمات الصحية، وكذلك الخدمات المالية، مثل خدمات البنوك، والنقـل، والإسـكان، والنظافة، والخدمات التعليمية..الخ.

تعريف خدمة اتصالات أساسية عامه

- تشمل جميع التقنيات الأساسية لتوفير إمكانية إرسال و تلقي مكالمـة محليـة أو دولية و خارجية من خلال هواتـف أو مكاتـب اتـصالات عموميـة تـدعم الخـدمات الـصوتية و الفاكسميلي و المعلومات.
- إمكانية تخصيص رقم للمشترك.
- توفير خدمة الدليل.
- توفير خدمات الطوارئ و الإغاثة مجانا.
- تحصيل الفواتير طبقا للقواعد الأساسية لتحصيل الفواتير بالدولة.
- توفير نظام لتلقي الشكاوي.
- الاتصال بعامل التحويلة.
- إمكانية الإيقاف الانتقائي للمكالمات الصادرة.
- الالتزام بالحد الأدنى للجودة طبقا للمعايير التي يضعها الجهاز.

خصائص الخدمات

- التلازم الكامل بين تقديم الخدمة واستخدامها، بمعنى عدم القـدرة عـلى الفـصل بين وقت إنتاج الخدمة ووقت استهلاكها.

- الخدمة لا تحتاج إلى الاستخدام الكثيف لقنوات التوزيع المادية، كما هـو الحـال في السلع المادية، وهو ما يؤكد على أهمية الاتصال المباشر بين شركات الخدمات وعملائها.

- خدمات أشياء غير ملموسة، بمعنى عدم إمكانيـة لمـس الخدمـة كـما يحـدث في حالة المنتج المادي الملموس، ومن ثـم يـصعب عـلى العميـل التعـرف عـلى جـودة هـذه الخدمـة باستخدام حواسه المختلفة (اللمس والتذوق، والنظر والسمع والشم).

- فنائية الخدمة، بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، ومن ثم عدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى.

- صعوبة تنميط الخدمة، بمعنـى عـدم إمكانيـة تقـديم خـدمات متجانـسة لكـل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد إلى آخر، ومن وقت لآخر.

مـاهيـة العميـل

تعريف العميل

هو العميل سواء أكان في مجال التجارة الإلكترونية أو في مجال التجارة العاديـة مـثلاً في شركة إيجار سيارات (ليموزين) أو شركة مقاولات فإنه سيظل هو الـسيد (العميـل) إذاً يجـب أن نحترمه ونقدم له الأفضل لدينا.

كـما هـو معلـوم فـإن البـشر مختلفـون في تـركيبتهم النفـسية ويتنوعـون في أنماطهــم السلوكيـة، ونحــن فــي تعاملاتنــا اليوميـة و علــى الصعيــد الشخصي و العملي نتعامـل مـع هــذه الأنماط المتنوعة من الأشخاص، و حتى نتمكن مـن إنجـاز معاملاتنـا الشخـصية و العمليـة يجـب علينا أن نتفهم الطرف الآخر لنحسن التعامل معه، و تزداد أهميـة هـذه المعرفـة عنـدما يتعلـق الأمر بالعمل و خاصة العمل الذي يتطلب التعامل دوماً و بشكل مبـاشر مـع الزبـائن و العمـلاء على اختلاف مستوياتهم و درجاتهم، ومن هنا تأتي أهمية التعرف على أهم التصنيفات المتعـارف عليها للزبائن و العملاء، مع ذكر أهم الأساليب و الطرق الواجب إتباعهـا عنـد التعامـل مـع كـل نوع.

إن معظم العمـلاء الـذين نتعامـل معهـم بحاجـة إلى نـوع مـن المعاملـة يختلـف عـن الآخرين و ذلك لاختلاف أطباعهم و شخصياتهم، و أنت كبائع أو موظف مثلاً عليك التعامل مـع كل هذا التنوع في سلوكيات و شخصيات عملائك، لأن واجبك و طبيعة عملك تقتـضي ذلـك، لـذا فإن هناك عدد من الأمور المهمة يجب مراعاتها عند التعامل مع الزبائن:

- الإيمان باختلاف الزبائن، و أن هذه قد تكون طبيعـة تكـوينهم، (فمـثلا العميـل العصبي قد لا يكون يقصدك أنت شخصيا أو عملك و لكن طبيعة شخصيته أنه عصبي).

- لا تخلط بين تكوينك و شخصيتك و كرامتك: إن هذه المـشكلة يواجهها العديـد من المتعاملين مع الزبائن، و لكن يجب عليك أن تعلـم أن العميـل الخـشن أو الـصعب المـزاج لا يقصدك أنت لذاتك، لذا يجب أن تجعل فاصلاً بين شخصيتك أنت و بين واجبك و عملك.
- إن التحـدي و النجـاح الحقيقي هو ليس بالتعامـل مـع الأشـخاص الـودودين و الإيجابيين فقط (ونسبتهم ليست كبيرة)، و لكن التحدي الأكبر هـو بالتعامـل المميـز مـع الأنـواع المختلفة و تحقق هدف شركتك أو مؤسستك.

التعامل مع من يصعب تعاملهم

تعامل مع الأمر بأسلوب موضوعي لا بأسـلوب شخـصي، قـد تقـع عُرضـة للتعامـل مـع الناس صعبي التعامل سواء داخل المنظمة أو خارجها، وأفـضل أسـلوب للتعامـل مـع هـؤلاء هـو الأسلوب الموضوعي لا الأسلوب الشخصي.إن صنف الناس صعبي التعامل يكونـون مـصدر إحبـاط لمن يتعاملون معهم، وهذا الإحباط قد يظهر بعدة صور منها:

1- يلومك الآخرون بسبب مشاكل تحدث خارج سيطرتك.

2- يضغط عليك الآخرون بطلب أداء الأعمال خارج وقت الدوام.

3- يصدر هؤلاء قرارات تؤثر على أعمالك.

4- لا يقدم لك الموظفون المعلومات والمواد اللازمة لك.

5- عدم التعاون معك ممن يعملون في الشركة عند الحاجة خارج نطاق الشركة.

6- يعتبر الناس توقعاتهم عنك عند الاستمرار في الوظيفة.

7- لا يؤدي مَن تعتمد عليهم أعمالهم على النحو الذي كلّفتهم به.

إن كل واحد منا يواجه هذه الصور خصوصًا عند التعامل مع الناس صعبي التعامل ممّا يحتّم علينا أن نطوّر أساليب ومهارات التعامل لـدينا مـع هـذا الـصنف مـن النـاس، ومـن هـذه الأساليب:

1- تعامل مـع الأمـور بطريقـة موضـوعية لا شخـصية.إن هـذا الأسـلوب سـوف يكـون مردوده جيد لكافة الأطراف.

2- عند نقاشك مع هذا الصنف ركّز على موضوع النقاش.

3- ركّز على أساليب النقاش في الموضوع، فبدلاً من أن تقول له: إنك تتهمني بالوقوع في الخطأ، قل: كيف يمكن أن نضع حلاً لهذا الموقف.

مؤشرات انهيار عملية إرضاء العملاء:

1- **ضعف التركيز**: ضعف التركيز يؤدي إلى عدم التذكر، وهذا له أثر سلبي عـلى العلاقـة مع العملاء.

2- **المضايقات الصغيرة**: مثل صعوبة السير أو انشغال الموظف عن كل هذه المـضايقات التي تؤثر على العلاقة مع العملاء.

3- **الشك في المرح**: الاعتقاد أن الآخرين ليسوا سعداء على وجه الدوام.

4- **الشكوى**: كثرة الشكوى تنبع من المشاعر السلبية داخل الفرد.

5- **استخدام المنبّهات الصناعية**: إن كثرة استخدام هـذه المنبّهـات (الـشاي، القهـوة،....) ينذر بوجود مشكلة في حياتك.

6- **اكتشاف مؤشرات التحذير مبكراً**: اكتشاف وتحديد هـذه التحـذيرات بـشكل مبكـر يساعد على تلافيها وتجاوزها.

أساليب خمسة للحيلولة دون حدوث انهيار العلاقات:

1- التمرين اليومي: التمارين الرياضية تساعد على تدفق الأكسجين داخل جسمك مما يقلّل المشاعر السلبية.

2- الانتباه للاحتياجات الشخصية: أعطِ نفسك والآخرين العذر الحقيقي الذي يجعلك تحترم وتقدر نفسك والآخرين.

3- العمل بموجب أهداف ملموسة: وراء كل حالة انهيار غياب عنصر التوجيه، أي أنه لا يوجد أهداف محددة.إن غياب تحديد الأهداف سوف ينعكس ذلك على:

- الأهداف تنعكس على إبداعك؛ فعند معرفة الغرض من العمل، فسوف تقلّ الأخطاء، بل سوف يجعلك تفكر بشكل مبدع.
- الأهداف تجعل مهمتك أكثر سهولة: تحديد الأهداف يجعل العمل أكثر سهولة.

4- قلْ ما تشعر به بصورة مباشرة وبمهارة: إن التعبير عن الشعور الداخلي فن يمكن تعلمه عن طريق الممارسة والتدريب حتى تحافظ على نفسك وعلى الآخرين.

5- افعل كل ما هو جميل لروحك المعنوية: كن صاحب نظرة إيجابية تفاؤلية، وابحث عن الأمور التي تزيد من طاقتك وحيويتك كاستخدام الأشياء المفضلة لديك، أو طرح المشاكل بصورة مرحة محبّبة لديك، كل هذه الأمور تعمل على رفع روحك المعنوية.

طريقة احترافية لتخفيف ضغط العمل

في الواقع كثير منا يواجه صعوبة وعناء أثناء قيامه بأداء واجباته المهنية، ربما لكثرة الأعمال المكلف بها، ضيق الوقت، التفاوت في الأولويات (مهام ذات أولوية عالية و مهام أخرى أقل).كل ذلك يولد ضغط يرهق الموظف، للتخلص من هذه الضغوط، أتبع هذه النظرية الإدارية و تسمى (D's Rule 4).

أولاً: Do أفعل، أي يجب عليك شخصيا القيام بأداء عمل معين نظرا لأهميته و أولويته العاجلة.

ثانياً: Delay أجل القيام بوظيفة معينة إلى وقت لاحق، و في هذه الحالة أي مهمة أو وظيفة معينه ذات صبغة هامة ولكن ليست عاجلة، حدد لها جدول زمني يبدأ بعد الانتهاء من جميع الأعمال الضرورية و العاجلة.

ثالثاً: Delegate تكليف موظف آخر للقيام بعمل ما، و في هذه الحالة العمل عاجل و هام، لكن ليس لديك الوقت الكافي لأدائه، فكلف موظف آخر(مؤهل) ليقوم بأداء هذا العمل مع متابعته من الحين للآخر.

رابعاً: Delete إلغاء، أي عمل أو مهمة معينة ليست عاجلة وليست ضرورية ألغها مباشرة و تخلص منها.

هذه الطريقة من السهل حفظها و إتقانها و نتيجتها هو تبسيط أداء العمل براحة و فعالية.

ما هو التحفيز؟

التحفيز هو عبارة عن مجموعة الدوافع التي تدفعنا لعمل شيء ما، ولو نظرنا إلى عملية التحفيز من وجهة نظر إدارية فمن المهم جدا أن ندرك الحقيقة التالية: وهي أنك لا تستطيع أن تحفز الآخرين، ولكنك تستطيع فقط أن تؤثر على ما يحفزهم.

العوامل المهمة في تحفيز العامل

يجب على المسؤولين أن يهتموا بشكل خاص بثلاثة عوامل:

1- **التعاون مع المؤسسة**: يشعر العاملون بتحفز أكثر للعمل عندما يدركون أهمية التعاون مع المؤسسة التي يتعاملون معها.

2-**القناعة**: حينما يدرك العاملون أن ما يقومون به من عمل يشكل إضافة نوعية إلى عمل المؤسسة يتحفزون للاستمرار بنفس الجد والاجتهاد.

3- **الاختيار**: يشعر العاملون بالتحفز للعمل أكثر وبجدية عندما تعطيهم الصلاحية لاتخاذ القرار أثناء العمل، ومع ذلك حاول أن تفتش عن طرق أخرى مناسبة للتشجيع: كمنحهم العلاوات، أو توفير مكتب جديد، أو إعطائهم يوماً، أو يومين عطلة إضافية وهكذا.ولكن في كل الأحوال يجب أن تركز على العوامل التي تؤثر على حماس العاملين في العمل؛ وخاصة العوامل الكامنة في داخل كل واحد منهم.

أسباب معوقات التحفيز

حاول أن تفكر بالأسباب التي تجعل بعض العاملين لا يشعرون بأي محفز للعمل عندك.وهل تعتقد أن أحد الأسباب التالية موجود في مكان عملك.

1- خوف أو رهبة من المؤسسة.

2- كثرة الإجراءات الشكلية التي ليس منها فائدة، والتي يمكن اختصارها أو تجاوزها.

3- شعور العاملين بالقلق لوجود موعد محدد لإنهاء العمل.

4- تعارض وتقاطع الأوامر الصادرة من مصادر مختلفة.

5- قلة التدريب.

6- كثرة سوء التفاهم بين المسؤولين والإدارة.

7- التقاطع بين أهداف المؤسسة بعيدة المدى مع الأهداف قصيرة المدى.

8- قلة التوجيه.

9- الأهداف غير واضحة.

10- قلة الوقت وقلة المصادر التي يحتاج لها لإنجاز العمل.

11- عدم اكتراث الإدارة بتقييم العاملين الجيدين وإسهاماتهم المميزة.

الوسائل المفيدة لكسب تعاون العاملين:

1- اعمل على بناء الشعور بالاحترام والتقدير للعاملين بإطرائهم والثناء على ما أنجزوه من أعمال جيدة.

2- حاول أن تتحلى بالصبر، وأشعر العاملين أنك مهتم بهم.

3- أفسح المجال للعاملين أن يشاركوا في تحمل المسؤولية لتحسين العمل، واعمل على تدريبهم على ذلك.

4- حاول أن تشعر العاملين الهادئين والصاخبين، أو المنبسطين بالرضا على حد سواء.

5- أشرك العاملين معك في تصوراتك، واطلب منهم المزيد من الأفكار.

6- اعمل على تعليم الآخرين كيف ينجزوا الأشياء بأنفسهم، وشجعهم على ذلك.

7- اربط العلاوات بالإنجاز الجيد للعمل، وليس بالمعايير الوظيفية والأقدمية في العمل.

8- اسمح بل شجع المبادرات الجانبية.

9- شجع العاملين على حل مشاكلهم بأنفسهم.

10- قيِّم إنجازات العاملين، وبيِّن القِيَم التي أضافتها هذه الإنجازات للمؤسسة.

11- ذكِّرهم بفضل العمل الذي يقومون به.

12- ذكرهم بالتضحيات التي قام بها الآخرون في سبيل هذا العمل.

13- انزع الخوف من قلوبهم وصدورهم من آثار ذلك العمل عليهم، إن كانت لها آثار سلبية.

14- اجعل لهم حصانة من الإشاعات والافتراءات.

15- كرر عليهم دائماً وأبداً بوجوب قرن العمل بالإخلاص.

16- حاول أن تجعل مجموعات العمل متناسبة في التوزيع و المهام.

17- حاول أن تتفاعل وتتواصل مع العاملين.

18- حاول أن توفر للعاملين ما يثير رغباتهم في أشياء كثيرة.

الطرق الأكثر شيوعاً للتأثير على تحفيز العاملين:

أولا: التحفيز عن طريق الخوف

حينما تكون المؤسسة مهددة بالخطر فإنه يبذل معظم العاملين جهوداً استثنائية لزيادة الإنتاج، كالحضور مبكراً، أو حتى البقاء بعد انتهاء وقت العمل، أو الاجتهاد أكثر مما تتطلبه طبيعة العمل.

وهذه الطريقة هي في الواقع طريقة مؤقتة، ورغم أنها تسهم كثيراً في زيادة الإنتاج إلا أنها لا تعمِّر طويلاً، وسرعان ما ينتهي تأثيرها بانتهاء الخطر، وإذا رغب المسؤولون عن الشركة الاستمرار بتحفيز العاملين عن طريق الخوف؛ فإن ذلك سيولد الشك في مدى استمرارية العمل والنفور منه لاحقاً.

ثانيا: التحفيز عن طريق الحوافز

يعلن بعض المدراء عن مجموعة من الجوائز والمكافآت، ويضعونها نصب أعين العاملين لشحذ هممهم، ولكن السؤال..ماذا بعد الحصول على هذه المكافأة؟ وإلى أين سيقود ذلك؟ ولهذا فإن الخطر الكامن في هذه الطريقة هو أن العاملين سيستمرون في توقع المكافآت كلما أنجزوا عملاً في الشركة، وبذلك سيكون مهمة المدراء التفكير باستحداث مكافآت جديدة لحث العاملين على

إنجاز ما يسند إليهم من أعمال وبخلاف ذلك لن ينجز العاملون إلا الحد الأدنى من العمل.

ثالثا: فرص التطوير الذاتي

إذا أردت أن تتبع هذا المبدأ في تحفيز العاملين يجب عليك أولاً أن تصنع لدى العـاملين المقدرة على تفهم الهدف الحقيقي من اختيارهم العمل في هـذه المؤسـسة، وهـو بنـاء مـستقبل للمؤسسة ولهم، وبالتالي فإن نمو المؤسـسة وازدهارهـا إنمـا يعـود عـلى المؤسـسة وعلـيهم بنتـائج عظيمة، وبذلك فإنهم سيضاعفون جهودهم لأجل ذلك.

أهمية خدمة العملاء في المطاعم

- إدارة حازمة.
- عاملون مدربون.
- ظروف محيطة بالعميل (موسيقى – منظر جميل).
- الأدوات و الأواني (شكل مميز – علامة المطعم).
- مفارش – و مناديل خاصة (فوط).
- الحالة النفسية للعاملين في المطعم.
- وجود حواجز متحركة لخدمة الحفلات و المناسبات.

الخدمة أثناء الوجبات:

- ترتيب الموائد – و عدد الكراسي.
- ترتيب تقديم الطعام.
- كمية الطعام لكل وجبة.
- تلبية رغبات العميل (ملح – شطة – فلفل أسود – كاتشب - زيت...الخ).
- نظافة الموائد.

- نظافة الأرضية.
- نظافة دورة المياه (مع تزويدها بصابون، فوط).

تحقيق الخدمة المطلوبة

- معرفة الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء.
- دراسة المطاعم المنافسة وتقييم الخدمة بهذه المطاعم المنافسة.
- يكون ملـما بمـستويات الخدمـة ومـا هـي الأسـعار المتوقـع أن يـدفعها العميـل للخدمة.
- وضع الخطط الطويلة والقصيرة المدى لتحسين الخدمة.

كيف تتحقق الخدمة

تتحقق الخدمة من خلال الآتي:

المعرفة بفن وأسلوب تقديم الطعام والشراب إلى العملاء بالطريقـة الـصحيحة (تقـديم الطعام للسيدات أولا - رفع الأطباق قبل تقديم غيرها) حسن معاملة العملاء ويخاطـب العمـلاء المعروفين له بأسمائهم مما يشعرهم بأهميتهم.

الخدمة الممتازة: تتحقق الخدمة الممتازة إذا لم يحتاج العملاء إلى الاستفسار أو الـسؤال عن أي شيء فرجل الخدمة ينفذ مهامه كلها وبالطريقة الصحيحة.

ومن أمثلة ذلك:

ـ أكواب الماء دائما مملوءة.

ـ لا يجد العميل الحاجة إلى طلب الكاتشب أو الزبد أو مزيد من الخبز.

ـ يقوم بصب فنجان آخر من الشاي أو القهوة قبل أن يطلب العميل ذلك.

ـ تقديم شيك الحساب إلى العميل دون الحاجة إلى السؤال عنه – شكر العميل حضوره إلى مطعمهم والتعامل معهم.

الخدمة الرديئة وأسبابها:

تؤدى الخدمة الرديئة إلى عدم رضا العملاء وبالتالي تقل نسبة المبيعات

ومن أمثلة الخدمة الرديئة:

ـ أن يقدم الطعام الذي طلبه عميل إلى عميل آخر.

ـ الانتظار مدة طويلة إلى أن يأتي الطعام إلى العميل.

ـ كثرة السؤال عن الشيك لدفع الحساب.

ـ السلوك الغير مهتم من العاملين بالخدمة تجاه العملاء.

ترجع هذه الخدمة الرديئة إلى أن الإدارة ضعيفة وفشل المدير في إدارة مطعمه بالأسلوب الذي يحقق خدمة ممتازة – كما أن العاملون غير مدربين وليس لديهم مقومات رجل الخدمة من حيث معاملة العملاء والرغبة في أداء مهامه دون رقابة.

فلسفة فن الخدمة: أغلب العملاء لا يذهبون إلى المطاعم لغرض تناول الوجبة فقط ولكن إشباع بعض احتياجاتهم البشرية.

وضع (ماسلو) نظرية تعرض فيها إلى بعض هذه الاحتياجات البشرية وهي:

ـ احتياجات فسيولوجية.

ـ احتياجات أمنية.

ـ الاحتياج إلى الحب والوفاء.

ـ الاحتياج إلى التقدير.

ـ الاحتياج إلى تحقيق الذات.

وقد أوضح أن الأربع احتياجات الأولى تكون غير مستقلة بمعنى أنه يتم الحصول عليها من أشخاص آخرين.أما الاحتياج الخامس والخاص بتحقيق الذات فينبع من الشخص نفسه.

العوامل التي تساعد على نجاح خدمة المطعم

1- **مستوى الخدمة:** هو مقياس للمزايا المقدمة للعميل وتكون هذه الخدمة إما ملموسة أو غير ملموسة وتختلف الخدمة من مطعم إلى أخر.

الخدمات الغير ملموسة

كل ما يحيط بالوجبة من جو خاص بما في ذلك ديكورات الصالة والإضاءة والمعاملة المتميزة التي يشعر بها العملاء فالخدمات لا تلمس أو تذاق أو تقاس بالحجم.

الخدمات الملموسة

خدمة الأغذية والمشروبات بما يحقق الجودة المطلوبة فمتاح جودة الخدمة هو تظافر العاملين في مجال الإنتاج بإعداد أشهى الأطعمة التي تقدم إلى العملاء.

تأثير أراء العملاء على سمعة المطعم يذهب العملاء إلى المطاعم لقضاء وقت ممتع ويتحدثون مع أصدقائهم وعن الخدمة بها وهل هي جيدة أم رديئة.أصبح هذا الحديث يسمى (Word of mouth) له تأثير على سمعة المطعم مما يؤثر بالتالي على حجم مبيعاته.

2- **النظافة:** من أبرز العناصر التي تؤثر على سمعة المطعم لذلك عند إنشاء مطعم يجب الاهتمام بالأتي:

ـ أماكن الطهي الطعام وتجهيزه بأدوات النظافة اللازمة.

ـ مظهر العاملين بالمطعم.

ـ تجهيز الطعام بطريقة صحية.

ـ نظافة أماكن التخزين.

ـ النظافة والصيانة الدورية لمعدات المطبخ.

ـ التخلص من القمامة بطريقة صحية.

ـ النظافة الدائمة للحمامات.

ـ عدم حضور أي عامل للعمل وهو يعانى من أي مرض.

ـ التهوية أو استعمال المواد الكيماوية للقضاء على الحشرات.

3- **الموقع المناسب للمطعم:**

- أن يكون قريبا من وسائل المواصلات.

- وجود مكان انتظار العربات بالقرب منه.

- أن يكون المبنى قابل للتوسع فيه مستقبلاً.

- أن يصمم بحيث يحقق سهولة سير العمل.

أ- يتضمن تصميم المطعم الأجزاء الرئيسية الآتية:

- مكان استلام الخامات.
- المخازن.
- المطبخ وأقسامه المتنوعة.
- منطقة الغسيل (الأطباق – الأدوات)
- أماكن قاعات الطعام.

ب- إعداد هذا المبنى ليكون مطعم ويشتمل على الإعداد الآتي:

- تحديد الديكور المطلوب سواء داخلي أو خارجي.
- الإضاءة المناسبة.

أهمية خدمة العملاء في المطاعم

يعتبر فن خدمة العملاء (الزبائن) مكملاً لمقومات نجاح المطاعم و الفنادق في سبيل جذب مزيد منهم، و في خلق سمعة خاصة لهذا المكان يتم توارثها جيلاً بعد جيل و كما يقترن ذلك النجاح بالإدارة العليا أو شركة المطاعم أو الفنادق العالمية التي بالتالي تكتسب هذه الشهرة على مستوى العالم.و عادة ما يكتسب المطعم أو الفندق هذه الشهرة لدى عملاءه أو زبائنه نتيجة لوجود مجموعة من الأعمال و الخبرات المكتسبة لهؤلاء العاملون في خدمته، بالإضافة

إلى ما يتيحه المكان من تجهيزات للأثاث و أدوات التقديم – و المفارش – و الفوط أو المناديل،و يمكن تلخيص ذلك في الآتي:

(أ) الإدارة الحازمة.

(ب) العمالة المدربة.

(ج) الظروف المحيطة بالعمل.

(د) الأدوات و الأواني.

(ه) المفارش و الفوط.

(و) الحالة النفسية للعمال.

(ز) حواجز متحركة.

أ- الإدارة الحازمة (الجيدة):

وضعاً في الاعتبار التسلسل (الترتيب) الوظيفي لهؤلاء الذين يعملون في إدارة الأغذية و المشروبات – فإن مؤشرات الإدارة الجيدة تكون عادة مرتبطة بالآتي :

1) **القدوة**: وهذا يأتي في أن يكون الرؤساء دائماً قدوة لمرؤوسيهم.

2) **المظهر**: الجيد والمحافظة على النظافة و الملبس Uniform الخاص بالمكان أو بالمطعم.

3) **المحاسبة الفورية**: بمعنى تطبيق مبدأ الثواب و العقاب الفوري، و يمكن أن يكون ذلك في صورة حوافز أو خصم مبالغ مالية أو يكون بمنح شهادات تقدير – أو كتابة خطاب إنذار.

4) **الالتزام بالمواعيد**: الحضور و الانصراف طبقاً لجدول المناوبات أو ما يطلق عليها بالورديات Shifts - يعطي انطباع جيد عن طبيعة التزام الفرد و دقة عمله.

5) **تقديم الوجبات في مواعيد ثابتة**: و بعض المطاعم و الفنادق تعلن في مكان واضح عن ميعاد تقديم الوجبات و الذي يسهل على النزيل الحضور في توقيت مناسب للحصول على الوجبة المفضلة لديه.

ب – العمالة المدربة:

وعادة ما يحرس الفندق أو المطعم على تعيين فريق من العمال المدربين في أداء العمل سواء كان ذلك داخل المطعم Restaurant أو داخل المطبخ Kitchen والعمال المدربين عادة ما يكون ضمن صفاتهم:

1) عدم حدوث أخطاء أثناء التقديم..و بحيث لا يحدث وقوع لبعض المأكولات أو المشروبات أثناء التقديم.

2) التقديم على الموائد مع وجود ابتسامة واضحة – و تلافي أي آثار معبرة عن الغضب – خاصة – مما يطلبه أو يلاحظه العملاء.

3) الالتزام بترتيب جيد للأواني و الأكواب و الفضيات على الموائد و حيث تكون بالعدد الكافي الذي يتناسب مع نوعية المأكولات المقدمة.

4) التقديم للأطعمة و المشروبات مع وجوب مسافة كافية بين من يقوم بالتقديم و النزلاء، بحيث لا يحدث التصاق – أو ضغط و لو بخفة على أي جزء من جسم الزبائن.

5) الالتزام بلباس المطعم و المحدد حتى يعطي انطباع جيد عن مستوى و فن الخدمة في هذا المكان.

جـ - الظروف المحيطة بالعمل:

إن تهيئة الجو المحيط بالمطعم – أو المحيط بمائدة الطعام يعطي انطباع Impression لا يُنسى عن هذا المطعم، و من ذلك:

(أ) **وجود موسيقى**: سواء كان ذلك من خلال وجود عازفين أو من خلال وجود تسجيل لعدد معين من قطع الموسيقى الهادئة.

(ب) **الإضاءة**: الإضاءة الكافية سواءً من المصادر الطبيعية (غير المباشرة) أو المصادر الصناعية المتعددة – بمختلف قوتها و نوعياتها و ألوانها يعطي في أحيان كثيرة طابع خاص لأحد المطاعم عن الآخر، وقد يوضع على المائدة أو بجوارها أحد هذه المصادر – وكما قد تزود بعض الموائد بنوعيات جيدة..حتى لا تتسبب النوعيات الرديئة في انبعاث دخان يضر بالصحة.

(ج) **الروائح الصناعية أو الطبيعية**: مع افتراض خلو المكان من أي نوع من الروائح غير المرغوبة فإنه من المفضل تزويد المطاعم بمصادر تعطي رائحة جيدة طبيعية، وهو ما يمكن إن يتم مع وجود بعض من الزهور الطبيعية ذات الرائحة الذكية – ويمكن استبدال ذلك أيضا بنوع من المعطرات الصناعية لتعطي رائحة (ورد – فل..الخ) مع الحرص على إتمام ذلك قبيل دخول العملاء.

د – الأدوات والأواني والفضيات:

كثير من الفنادق والمطاعم المشهورة تقوم بتصنيع أو طلب أطقم خاصة بها مميزة في الشكل والرسوم الجمالية، ويطبع أو ينحت عليها اسم المطعم أو الفندق – وهو ما يعبر بطريقة مباشرة وغير مباشرة عن إمكانيات مالية وجمالية لهذا المطعم.

وفي سبيل ذلك يتم الاتفاق على:

1) التصنيع مباشرة مع المصانع الأم (المنتجة للأطقم) لتوريد أعداد منها تتفق و معدلات الاستخدام أو الطلب على كل نوعية على حدة (أطباق – فناجين شاي أو قهوة – سلطانية..أكواب).

2) الشراء مباشرة من المصانع أو الأسواق مع طباعة خارجية للعلامة أو اسم المطعم أو الفندق.

ويساعد هذا الإجراء في التقليل من سرقة أو اقتناء مثل هذه المنتجات عن طريق العمال أو الزبائن.

هـ - **المفارش و الفوط:**

تعتبر المفارش و الفوط من ضمن علامات المطاعم المميزة، و يمكن من خلال ألوانها و نقوشها إعطاء طابع خاص عن مطاعم بذاتها داخل الفنادق الكبيرة.

و نجد في المطاعم مجالاً كبيراً للتنوع في ذلك من ناحية الشكل – و الخامة المستخدمة – و كما نجد أيضاً إمكانية كتابة الاسم أو العلامة المميزة للمطعم عليها.

وفي مجال النوعيات نلاحظ وجود مفارش:

1) **قماش**: و يتعدد نوعيات القماش من الدانتيل أو البرلون – أو الدمور...الخ.من أنواع القماش، و يختلف قدرة التحمل على الخدمة – و الغسيل تبعاً لمدى سمك و متانة الخامة.

2) **البلاستيك**: هذه المفارش متوافرة أيضاً بدرجات متباينة من السمك – و أشكال نقوشها عديدة – و يمكنها الخدمة – و تنظيفها بسهولة بالمقارنة بنوعيات القماش.و قد يستعان بنوعين من المفارش قماش من أسفل و بلاستيك من أعلى و هو ما يتم تنظيفه أو تغيره بصفة مستمرة.أما الفوط فهي عادة من القماش بألوان و رسوم متباينة – و قد يستعاض عنها ببعض من المناديل الورقية، و التي تنتشر الآن، و يوجد منها درجات متباينة من المتانة تخدم كثير من الأغراض.

و – الحالة النفسية للعاملين:

قد سبق الحديث على أنه يفضل على مقدمي الأطعمة في الفنادق و المطاعم أن تبدو على وجوههم ابتسامة عند مقابلة و تقديم الأطعمة للنزلاء و هذا يأتي من خلال:

(أ) توفير الإقامة للعاملين و لأسرهم.

(ب) توفير التغذية السليمة و المتكاملة لهم.

(ج) توفير الرعاية الصحية للعاملين و أسرهم.

(د) دفع مرتبات أو بدلات تغطي هذه الاحتياجات إذا لم تكن متاحة على مستوى المكان.

(ه) وجود أخصائيين اجتماعيين في الفنادق و المطاعم للعمل على تلافي المشاكل و المعوقات التي تؤثر على حالة العاملين، و إخطار الإدارة العليا بذلك بصفة مستمرة لتدارك الأمر.

(و) وجود عمالة جاهزة للعمل في حالات الضرورة يتم استبدالها بغيرها ممن لا يتوافر فيهم شروط اللياقة و المظهر و الحالة النفسية الجيدة.

ز – الحواجز المتحركة:

وجود حواجز متحركة Mobile Partitions ذات مظهر جذاب و بها رسوم أو نقوش مكملة لديكور المطعم أو الفندق تعتبر عملاً مكملاً للخدمة المثالية، و ذلك عند الرغبة في:

1) عمل حفلات أو مقابلات لأعداد صغيرة أو كبيرة داخل المطاعم الكبيرة – و بذلك يمكن أن يعمل المطعم في نفس الوقت لخدمة أكثر من مناسبة.

2) عمل حواجز ووضعها رغبة في نوع من السرية أو الخصوصية مع بعض العائلات المحافظة – وبحيث يتم تقديم الوجبات إليهم في شبه مطعم خاص لا يراهم باقي العملاء.

3) وضع الحواجز المؤقتة في بعض الحفلات يكون من الضروري عندما يراد إعداد بوفيه – أو تقديم أطعمة أثناء وجود مناسبة أخرى تتم – كما يحدث عندما يتم إعداد بوفيهات لخدمة المؤتمرات أو الندوات حيث يظل مكان الأطعمة معزولاً بهذه الحواجز إلى حين الانتهاء من تقديم الكلمات أو البحوث.

4) يفضل أن تزود الحواجز بنظام عجل أو سحب خاص يتناسب مع نوع الأرضية (أو الموكيت) أو السجاد...تلافياً لأي ضرر أو قطع أو خدش يحدث بهذه الأرضية.

الخدمة أثناء الوجبات

تعتبر عمليات الخدمة أثناء تقديم الوجبات من أهم الأمور المكملة لانتظام العمل و سرعة التقديم – و في الوقت المناسب – و بالكمية المطلوبة تبعاً لمستوى الوجبة المقدمة.و في هذا المجال نجد الحديث عن عدة أمور تساعد في ذلك، و تكمل أداء العمل سواء في الفنادق أو المطاعم.

أ – ترتيب الموائد والكراسي:

❖ **الموائد:**

هناك ترتيب يشبه التخطيط Planning لمجموعة الموائد الموجودة مستديرة أو مربعة أو مستطيلة، و عادة ما يساعد وجود الموائد المربعة أو المستطيلة في عمل تشكيل للجماعات الكبيرة، و بحيث تشكل الموائد في صورة مستطيل مفتوح من أحد أركانه (أضلاعه) – بينما الموائد المستديرة لا تصلح للتجميع - و هي تفضل في حالة التقديم المستقل للأسرة أو مجموعة محددة من لأفراد في حدود 5 – 10 أفراد.

❖ الكراسي:

ترتب الكراسي تبعاً لعدد الأفراد حول الموائد مع وجود مساحة كافية بين كل فرد و الذي يليه في حدود 25 سم – و لا بد أن يكون الكرسي مريح في الجلوس أثناء الوجبة فقط...و لا يعطي حالة الاسترخاء للعملاء و ذلك للمساعدة في مغادرة العميل إلى مكان آخر فور الانتهاء من تقديم الطعام إليه.

ـ ديكور الكراسي:

يرتبط مظهر الكراسي في كل مطعم مع بقية الديكور الموجود في المطعم – فإذا كان المطعم فرعوني – فإنه يمكن أن تكون قوائم الكرسي أو الظهر به بعض من العلامات الفرعونية. و تقوم بعض الفنادق بإعداد أركان عربية توضع بها نوع معين من البوفيهات و كذلك صواني مستديرة من النحاس الأصفر المصقول، و تقدم بها المشروبات العربية المشهورة من القهوة أو الشاي من خلال استخدام الأباريق – و الفناجين أو الأكواب الصغيرة.

❖ ترتيب تقديم الطعام:

يتوقف ترتيب التقديم لنوعيات الطعام المختلفة تبعاً لنوع المأكولات الموجودة في قائمة الطعام، و طبقاً لذلك فإننا نجد أن أول ما يقدم هو نوعيات الشوربة الساخنة المختلفة و خاصة في الشتاء ثم النشويات من الأرز أو المكرونة ثم الطبق الرئيسي المحتوى على اللحوم و بعض من الخضروات بجواره – أو يقدم طبق اللحوم مستقلاً أما إذا ضمت الوجبة نوعيات من الأسماك مع اللحوم فإنها تقدم أولاً مع بعض من أنواع السلطة الطحينة أو الحمص أو الزبادي ثم يتبعها طبق اللحوم (أو بدائله من الدجاج)، و يقدم في آخر الوجبة نوع الحلوى المرغوب و بعض أصناف من الفواكه الشائع انتشارها في الموسم.و تعتاد بعض الفنادق أو المطاعم الكبيرة على أن تضم قائمة الحلوى لديها كثير من الأصناف (التورتات – الجاتوهات – بودنج – كسترد – أم علي -....الخ)

من أصناف الحلوى الشرقية أو الغربية.و في حالة البوفيهات المفتوحة أي عند تقديم الطعام المفتوح، فإن مثل هذه النوعيات من المأكولات يتم ترتيبها من يمين لمائدة حتى يسارها، و بحيث يستطيع العميل وضع الكميات المرغوبة في الطبق (أو أكثر من طبق دون الحاجة إلى الرجوع) (أي أنه يفضل وضع هذه الأطعمة لتساعد الزبائن على المرور في اتجاه واحد).

❖ كمية الطعام في الوجبة:

ترتبط كمية الطعام في كل وجبة مع مستوى الخدمة، و كذلك الثمن المحدد لها، و عادة ما تكون الكميات تكفي لتغطية أكبر مساحة في طبق النزلاء.و قد يساعد اختيار حجم معين من الأطباق في تحديد الكمية التي توضع، و مثال ذلك اختيار نوع معين من سلاطين الشوربة أو الأطباق ذات قطر – و ارتفاع مناسب حتى لا يوضع فيها كميات كبيرة أكثر من الاحتياج يكون مصيرها هو أنها تعتبر فاقداً غير مستخدم، و قد تسبب في وجود صعوبة في حملها مرة ثانية بواسطة عمال الخدمة.و من الطبيعي أيضاً أن الأوعية المخصصة للحلوى تكون بالحجم الأصغر عن الحجم الذي يقدم فيه الطعام الرئيسي.

ويراعى بالنسبة لمعدل الوجبات في المطبخ وجود نسبة تعادل 10 – 15 % زيادة في أثناء الإعداد والطبخ لتلبية احتياجات النزلاء و كما أن ذلك يعتبر مفيداً في حالة وجود زيادة غير متوقعة في الأعداد المطلوب تقديم الطعام لهم.و لا يغيب عن البال إمكان استبدال بعض نوعيات من مأكولات الوجبة بغيرها تبعاً للرغبة و من هنا نجد أن تحقيق غاية الكمال في فن التقديم و الخدمة هو تلبية و تحقيق كل رغبات الزبائن بما ينعكس ذلك على رضاهم على مستوى الخدمة في هذا المكان.

❖ **تلبية رغبات العملاء:**

الرغبات أو طلبات العملاء عادة ما ترتبط بأشياء مكملة لما يقدم من الطعام، فقد يكون ذلك مرتبطاً بتقديم:

1) **الملح**: و هو ضروري لإعطاء طعم خاص للأطعمة.

2) **البهارات**: و هي تشتمل الفلفل الأسود – أو الشطة...الكمون، و هو ما قد يكون لازما عند تقديم بعض نوعيات من المأكولات أو الأسماك أو القشريات.

3) **الليمون**: يفضله كثير من العملاء لإضافته إلى الشوربة أو إلى السلطة – أو إلى الأسماك.

4) **الكاتشب**: يطلبه كثير من العملاء لإضافته إلى نوعية من المأكولات خاصة منتجات اللحوم (سجق – هامبرجر – كفته...الخ).

5) **فضيات إضافية**: قد يسقط عن غير عمد جزء من الملاعق أو الشوك أو السكاكين الموضوعة أمام العملاء – و هنا نحتاج إلى استبدالها بغيرها نظيفة.

6) **خبز إضافي**: في حالات معينة يكون هناك حاجة إلى مزيد من الخبز ليقدم عند نفاذ كمية الخبز الموضوعة أمام العملاء.

7) **تغيير المفارش أو الفوط**: يستلزم الأمر عند وجود بقايا الأطعمة على المفارش و الفوط أن يتم استبدالها بأخرى نظيفة.

❖ **نظافة الموائد و الأرضية:**

يجب العناية الدائمة بنظافة الموائد و الأرضية حتى لا تكون مجالاً لانتشار الذباب في موقع المطعم و حول العملاء، و من هنا يتم المداومة على التنظيف لسطح المائدة بعد انتهاء الوجبة ثم يعاد التنظيف مباشرة قبل استخدام الموائد مرة ثانية.

والأرضية المحيطة بالموائد عادة ما تكون مصدراً لوجود بقايا الأطعمة الملقاة على الأرض من العملاء أو التي تظهر بعد تنظيف الموائد، و يداوم على عمليات التنظيف الجاف – و كذلك استخدام المياه لتحسين حالة النظافة العامة داخل موقع المطاعم.

- **نظافة دورة المياه:**

تعتبر دورة المياه من المؤشرات على نظافة و مستوى الخدمة في المطعم و عادة ما تستخدم في غسيل الأيدي بعد أو قبل الأكل.

و عليه يجب المداومة على تزويدها بالصابون – و الفوط – أو المناديل الورقية (أو أجهزة تجفيف بالهواء).و يجب المداومة على نظافة الأحواض و عدم ترك أي بقايا أطعمة تسد فتحات الصرف – و مع العمل على تلميع المرايا التي عادة ما تكون جزء من ديكور هذا المكان.

الخدمة أثناء الحفلات والولائم

تعتبر الخدمة أثناء الحفلات (أفراح – مناسبات قومية – مؤتمرات) من الصعوبة بمكان، و ذلك بسبب ضرورة إتمامها في توقيت معين – و يعب الأمر عندما تكون الأعداد كبيرة – و فيما بينها بعض من الشخصيات الهامة.و يصاحب ذلك إعداد الوجبات بكميات وفيرة تحسباً لزيادة متوقعة أو لتلبية جزء كبير من الرغبات الإضافية لضيوف هذه المناسبة.

و حتى يتم ذلك بنجاح يجب مراعاة:

1) توفير العدد الكافي من أفراد الخدمة.
2) اختيار أفضل الكفاءات.
3) دوام مراقبة عملية الخدمة – و التقديم أثناء الحفلة.
4) اختيار نوعيات المأكولات و المشروبات التي تناسب نوعية ضيوف الحفلات.

5) إعداد أنواع الأكواب و المشروبات التي تناسب نوعية ما يقدم من مشروبات أثناء الحفل.

6) ضم الموائد لتأخذ الشكل الذي يناسب طبيعة المناسبة.

7) تحديد أعداد الكراسي المطلوبة.

8) الإضاءة و أسلوب التحكم فيها.

❖ **اختيار العدد الكافي للخدمة:**

وفي سبيل ذلك يكون هناك أعداداً إضافية من هؤلاء يمكن استخدامهم لتحسين و رفع مستوى الخدمة و خاصة في المنطقة التي يوجد بها كبار الشخصيات .

❖ **اختيار أفضل الكفاءات:**

و هذا و لديه قوة ملاحظة و حسن تدبير لحل أي مشكلة قد تطرأ أثناء تقديم الوجبات.

❖ **دوام المراقبة:**

ويقصد بذلك المراقبة من مختلف مستويات الإدارة على الأداء و على تنفيذ التعليمات بدقة – سواء تلك المرتبطة بنوع الأطعمة و المشروبات – أو تلك المرتبطة بالنظافة التامة – و خطة التقديم.

❖ **اختيار النوعية الجيدة من المأكولات و المشروبات:**

وهذا يقتضي المراجعة على جميع عمليات الاستلام – و الصرف من المخازن للنوعيات المختارة الجيدة.

ـ اختيار الأكواب المناسبة:

وإذا رجعنا إلى الأكواب يجب أن يتوافر في الفندق (المطعم) أعداد من الأكواب تكفي لهذه الحفلات من أطقم ذات أحجام و أشكال مختلفة – فما

يصلح لتقديم العصائر – لا يصلح لتقديم المشروبات الكحولية...و هكذا لا بد من العنايـة، و أن تكون هذه الأكواب ذات مظهر – و شكل موحد.

ـ ضم الموائد طبقاً للشكل المطلوب:

و يراعى في عمليات الضم وجود مائدة رئيسية قد تسع لعدد معين من الأفراد من 10 – 20 فرداً، و قد يكون على المائدة الرئيسية ثلاثة أفراد – أو فرد واحد مُحتفى به بمناسبة تعيينه أو بلوغه السن القانونية للمعاش – أو نقله...الخ.و من هنا يجب الحذر التام في تخطيط الموائد – مع معرفة العدد المطلوب جلوسه على المائدة الرئيسية.

ـ تحديد الكراسي المطلوبة:

و يدخل مع تحديد عدد الكراسي أيضاً نوعية الكراسي (حديد – خشب...الخ) مع مراعاة الالتزام بالأعداد المطلوبة و يفضل زيادة عدد الكراسي بنسبة 10 – 20 % توضع في قاعة جانبية تحسباً لزيادة الأعداد الموجودة في الحفل.

ـ الإضاءة و أسلوب التحكم فيها:

(أ) تحتاج بعض الحفلات إلى وجود إضاءة كافية لرؤية مسرح الحفل (الأفراح) و لا بد من وجود هذه الإمكانيات التي تبين المسرح الذي يجرى عليه الاحتفال.

(ب) يفضل تزويد قاعة الاحتفالات بنظام تخفيض الإضاءة تدريجياً، و هذا يعطي راحة للعين خاصة عندما تضاء أو تطفأ الأضواء تدريجياً.

ولا يغيب عن البال احتياج الحفلات إلى:

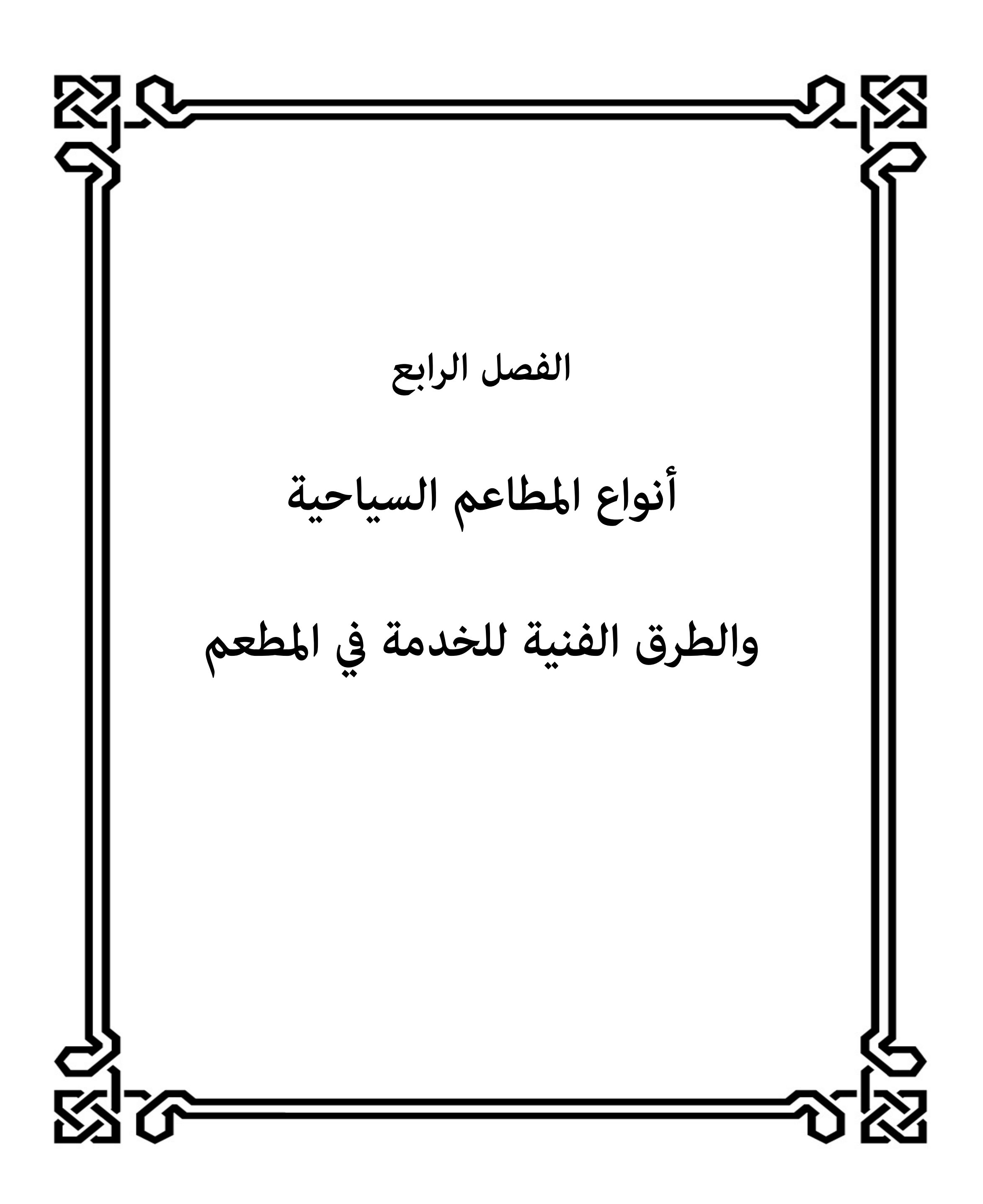
أ- نظام تكييف هواء للقاعة.

ب- نظام إذاعة داخلية لخدمة الحفلات.

ج- نظام تسجيل و إعادة عرض فيديو للمناسبات.

وجميع هـذه الأمـور تـدخل في الحـسبان عنـد التخطـيط لإنـشاء هـذه القاعـات التـي تستخدم في مختلف الأغراض داخل الفنادق و المطاعم الكبيرة، و هي تعتبر في هذه الآونة مصدر دخل جيد لهذه الأماكن خاصة عند استخدامها في مختلف الأغراض.

يكمل حسن الخدمة بأن يكون العدد المختار عالماً بأصول و فن الخدمة



الفصل الرابع

أنواع المطاعم السياحية

والطرق الفنية للخدمة في المطعم

أنواع المطاعم السياحية والطرق الفنية للخدمة في المطعم

أنواع المطاعم السياحية

يمكن أن نوجز أنواع المطاعم السياحية الأكثر انتشاراً من خلال ما يلي:

أولا: المطاعم التقليدية:

1 – مطاعم بنسيونات العائلات:

- روادها سكان البنسيونات.

- تقدم وجبتين أحداهما الإفطار.

2 – مطاعم الفنادق:

أ- تقدم الثلاث وجبات الرئيسية لنزلاء الفندق.

ب- بكل فندق مطعم رئيسي:

- **الخدمة الراقية**

- **أسعاره مرتفعة**

ج – أشكال المطاعم الأخرى بالفندق مثل الكوفي شوب - المطاعم المتخصصة (صيني – هندي...الخ).

3 – المطاعم الكلاسيكية:

تشمل مطاعم التي تقدم لائحة طعام يومية محددة، أو تقديم طعام حسب الطلب أو تقديم طعام حسب اللائحة المحددة وبالإضافة إلى لائحة حسب الطلب.

بالنسبة للمطعم الذي يقدم لائحة الطعام يومية محددة هناك انتشار لهذا المطعم في كافة البلدان، وتلقي القبول والاستحسان لدى السياح والزبائن.

ويقدم الطعام يكون مسجل على لائحة خاصة تعرف بالـ (Menu) وتشمل القائمة (Menu):

1.غذاء:

- مقبلات.
- شوربة طماطم.
- بطاطا مهروسة.
- فواكه.
- خضراوات مطبوخة مع الزبدة.

2.عشاء:

- شوربة الخضراوات.
- بطاطا
- سلطة
- سمك كروكيت
- سويس رول
- بازلاء بالزبدة

أما المطعم الذي يقدم لائحة حسب الطلب، فهذه المطاعم متنوعة تتناسب مع أذواق وأعمار مختلف الزبائن، وتشمل القائمة ما يلي:

- المقبلات.
- الأجبان.
- الحساءات.
- الحلويات والفواكه.
- العجائن.
- المشروبات.
- البيض.
- العصير على أنواعها.

- الخضار والسلطات.

- القهوة والشاي والزهورات.

أما بالنسبة للمطاعم الذي يقوم لائحة يومية ولائحة حسب الطلب، فإن هذه المطاعم تقدم لأنها تعمد بتقديم النوعين معاً، فتفسح المجال أمام الزبائن لاختيار أوسع، وهذه المطاعم قد تواجه بعض الصعوبات فإنها من الممكن إعادة استعمالها وتحديد عدد الزبائن أمران مهمان كفيلان بضبط التكاليف الإنتاجية التي يحتاجها العمل المتضمن.

4 – المطاعم العلاجية:

- توجد في الفنادق العلاجية والمستشفيات العلاجية ومناطق النقاهة والاستشفاء.

- أعدادها قليلة وتقدم قوائم طعام تناسب نظم علاج روادها وتتفق وتعليمات الأطباء المعالجين.

5 – المطاعم السياحية:

روادها من السائحين وتقدم الأغذية والمشروبات مع الخدمة الجيدة وحسن الضيافة وهي محددة السعر من قبل وزارة السياحة.

6- مطعم الاختصاص:

هذه المطاعم انتشرت في كافة أرجاء العالم، وحملت معها إلى البلد المضيف حضارتها وتقاليدها في إعداد وتقديم المأكولات الوطنية، حتى أنها استقدمت اليد العاملة والمواد الأولية من الوطن الأم، ومن هذه المطاعم المتخصصة المطعم الشرقي – المطعم اللبناني – المطعم الصيني – المطعم الهندي – المطعم الياباني.

وتجهز مطاعم الاختصاص عادة تجهيزاً يختلف اختلافاً بسيطاً عن غيرها من المطاعم من حيث الأدوات – المعدات، ولكنها تتميز عنها بطرق تحضيرها وأساليب تقديمها للأطعمة.

3.مطعم الشوي (المشاوي):

وهو مطعم ذو طابع خاص يقدم فيه المأكولات المشوية والتي يجري إعدادها أمام الزبائن من لحوم وطيور وأسماك مع ما يتبعها من سلطات وخضار وزينة بإشراف طاه خبير متمرس يعاونه موظفين أكفاء لهم الخبرة الواسعة في هذا المجال.

ومن أهم تجهيز مطعم الشوي ما يلي:

- مفروشات فخمة.
- إنارة وأضواء مميزة.
- معدات رفيعة المستوى من زجاج وفضية وبورسلان.
- ديكور جذاب.
- برادات واجهة مجهزة بأواني خاصة لعرض الأطباق.
- أفران خاصة.
- سلامندر للتحمير.
- مقالي خاصة.
- معدات للتقديم.
- التهوية.

ثانياً: المطاعم السياحية الحديثة:

1 – سناك بار: Bar Snack

- هو كونتر Bar يقدم وجبات خفيفة Snack مؤقتة (تصبيرة) سريعة التصنيع سابقة التجهيز.

- روادها يجلسون أمام الكونتر علي مقاعد مرتفعة ويقومون بخدمة أنفسهم

2 – مطاعم الخدمة الذاتية: Service Self

أ – يمر الرواد في صف واحد أمام مجموعة من الأطباق الجاهزة وكذلك مجموعة من المشروبات.

ب – يختار الرواد كلآ حسب رغباته علي صينية يحملها بنفسه ويضع عليها الفضيات.

ج – في نهاية الصف يوجد عامل الخزينة للحساب.

د - يتوجه الرواد إلي مائدة لتناول الوجبة عليها.

3 – مطاعم استراحات الطرق: route Rest o.

- توجد علي الطرق السريعة بالقرب من محطات البنزين أو الموتيلات.

- يتبعها منطقة انتظار سيارات واسعة Park.

- تقدم خدمة سريعة لركاب وسائقي السيارات المسافرة.

4 – البب Pub.

بار أمريكي ملحق به مطعم يقدم أطباق مختلفة من المأكولات سهلة التجهيز وكذلك مشروبات.

–5 الدرجستور: Drugstore.

مطعم ملحق بمبني " البيوت التجارية الكبرى " ويقدم وجبات خفيفة وسلطات متنوعة ومثلجات مختلفة ينتشر في الولايات المتحدة الأمريكية ويقدم مأكولات ومشروبات بالإضافة لاقتناء الضيف المشتريات.

5- مطاعم السلاسل العالمية:

- ارتبطت بدايتها بمؤسسة ماكدونالدز بالولايات المتحدة.

- تقدم وجبات سريعة.

معنى التجانس في خدمة الوجبات السريعة

- **الجودة:** تقدم ماكدونالدز وجبات ممتازة ومتجانسة.

- **الخدمة:** تقدم خدمة سريعة ونظيفة.

- **النظافة:** تولي ماكدونالدز اهتماما بالغاً بالنظافة.

- **القيمة:** يحصل المستهلك علي قيمة عالية للوجبة والخدمة.

حق الامتياز

- يعقد اتفاق بين الشركة صاحبة حق الامتياز مع الطرف الراغب في الحصول على امتياز إدارة مطعم تحت شعار ماكدونالدز.

- وفقاً للعقد يحق للطرف الثاني حق استخدام العلامة التجارية.

- يجب شراء المعدات الغذائية من وحدة البيع المركزية.

بعض أشكال مطاعم الخدمة السريعة

خدمة راكبي السيارات

1.تتميز بالسرعة الفائقة.

2.الحرية في تناول الوجبة داخل المطعم أو خارجه.

3. ظهر نوع جديد من المطاعم ليس به موائد ويتم كالأتي:

أ - يطلب العميل الوجبة وهو في سيارته و يدفع قيمة المأكولات والمشروبات.

ب - يتناول وجبته داخل سيارته.

ج - العمالة القائمة فقط هي لإنتاج الوجبات.

واجبات مطاعم الخدمة الذاتية

1. **الإنتاج :** هناك تخصيص مراكز للعمل وسرعتها في الخدمة واللذان يسهلان من تقديم الطعام لعدد كبير من الزبائن، وقد تحولت أغلب المطاعم الكلاسيكية إلى مطاعم خدمة ذاتية بذات العدد من الموظفين

التي تخدم الطعام إلى عدد يفوق (1000)، شخص علماً بأن مدة العمل المحددة فيها لا تزيد عن الخمس ساعات.

2. **الموظفين** : حيث أن مطاعم الخدمة الذاتية لا تحتاج إلى موظفين كفوئين ذوي اختصاص في خدمة الأطعمة والأشربة، بل يكفي تدريب موظفين ولفترة وجيزة على نوع معين من الأعمال والمسؤوليات المحددة والبسيطة حتى يقوم كل منهم بأداء دوره بدقة وسرعة متناهية.

3. **التموين** : إن التموين في مطاعم الخدمة الذاتية محدودة، حيث أن الهدف الأول هو أن تبيع بكميات كبيرة جداً وعدداً محدداً من الأصناف.

4. **التخزين** : إن مطاعم الخدمة الذاتية يعتبر التخزين مفقود حيث لمواد جاهزة وتحت الطلب لأن نفاذ صنف من الأصناف المعروضة في الواجهات لا يلاحظها الضيف وبالتالي لا يشكل أي إحراج بالنسبة للمؤسسة.

5. **السناك بار** : وهو مطعم يقدم وجبات سريعة ورخيصة الثمن، يعمل ليلاً ونهاراً وهو منتشر في المدن الكبرى والكثافة السكانية.

ومن أهم أعمالها تقديم المأكولات الخفيفة كالمشاوي والسندويشات والمشروبات الباردة والساخنة من شاي وقهوة ومرطبات ومشروبات كحولية والحلويات والبوظة.

أما تجهيزه فيشمل:

أ- خزائن ورفوف ثابتة لحفظ وعرض المواد والمشروبات.

ب- كاونتر يتناسب وحجم أعمال المؤسسة.

ج- مقاعد جلدية أو بلاستيكية.

د- أدوات زجاجية وبورسلانية.

ه- أدوات غير قابلة للصدأ.

و- مصنع للشوي.

ز- أفران كهربائية أو على الغاز لإعداد الأطعمة.

ح- طاولات ساخنة لحفظ الأطعمة الساخنة.

ط- براد لصنع الثلج.

ي- بان ماري.

ك- سلامندر للتحمير.

ل- ماكنات خاصة للعصير.

م- ماكينات خاصة لإعداد القهوة الفرنسية والاكسبريسو.

ن- إنارة زاهية وتهوية مدروسة بعناية لمنع امتداد روائح الطعام إلى قاعة الزبائن.

6. **المقاهي:** وهي منتشرة في المناطق الرئيسية من المدن والشوارع المعروفة والتي تمتاز بأنها تملك بهواً داخلياً وقسماً خارجياً معرضاً للهواء الطلق كالحديقة والرصيف وغيرها.

وتجهز المقاهي بذات أنواع المعدات والأواني المتواجدة في السناك بار تقريباً، حيث تفرش القاعة الداخلية بأثاث جيد، أما القسم الخارجي منها فطاولاته ومقاعده وباقي مستلزماته فهي خفيفة الوزن يسهل نقلها، وهي كذلك تكون مصنوعة من مواد لا تتأثر كثيراً بالمطر وأشعة الشمس إذا ما تعرضت لها.

ومن أعمال المقاهي تقديم المأكولات الخفيفة والسهلة التحضير مثل السندويشات وقطع الحلوى والمشروبات الساخنة والباردة، والكحول والغير كحولية والمثلجات مثل البوظة والشوكولا.

7. **مطاعم الفنادق الكبرى:** وهي ذات قطاع أنيقة وتزود بآلات موسيقية ومكاناً للرقص ولتقديم بعض العروض الترفيهية، ومن أسعارها فإنه مختلف من مطعم لآخر فمنها الغالي الثمن ومنها قبول الثمن، وهذه

المطاعم تقوم بإقامة الولائم والاحتفالات مثل حفلات الزواج والخطوبة وأعياد الميلاد.

8. **مطاعم النوادي**: يعتبر هذا المطعم غالي الثمن لأنها تقوم بتقديم قوائم طعام متعددة الأصناف وخدمة على مستوى عالي، يتبع كل نادي سياسة خاصة في إقامة الاحتفالات بأنواعها، كما يتخذ المطعم الطابع الارستقراطي نتيجة طابع النادي الذي يرتاده عملاء من نفس الطبقة الأرستقراطية.

9. **المطاعم العامة**: وهي مطاعم فاخرة يتردد عليها نوعية متميزة من العملاء، تقوم هذه المطاعم بتقديم وجبات إلى ساعة متأخرة من الليل مع إتاحة المجال لاختيار كمية كبيرة من الأطباق فمنها من يتخذ الطابع الفرنسي للذين يفضلون قائمة الطعام المحددة ومنها من يتخذ الطابع الإنجليزي الذي يتناسب مع الوجبات التي تتم خلال ساعات العمل للعملاء.

10. **المطاعم المختلفة**: وهذه المطاعم لا تقل أهمية عن ما تقدمه المطاعم السابقة ومن أهم هذه المطاعم، مطاعم المستشفيات، مطاعم البواخر، مطاعم الطائرات، ومطاعم القطارات والطرق.

مطاعم متخصصة في الوجبات الإيطالية

- ساعدتها الهجرة المتتالية من إيطاليا للولايات المتحدة.

- وجبات المطبخ الإيطالي تمثل 30 % من إجمالي الاستهلاك الأمريكي يوميا.

- تقدم عجائن اللزانيا والأسباجتي.

- البيتزا أصبحت أكثر الأكلات شعبية بعد الهامبورجر.

مطاعم متخصصة في الدجاج المحمر

- ساهم في إدخالها لأمريكا المواطنون الملونين.

- بدأ تاريخ طهي الدجاج المحمر ببداية الهجرة الأفريقية لها.

- كولونيل ساندرز مؤسس سلسلة دجاج كنتا كي المحمر.

مطاعم متخصصة في الوجبات الأمريكية

1- انتشرت الوجبات المكسيكية في نيومكسيكو وأريزونا وتكساس وفلوريدا.

2- معظم الوجبات المكسيكية يدخل في إعدادها:

أ - الخبز المصنوع من الذرة.

ب- الحشو من اللحم المفروم والفاصوليا.

ج - تضاف السلطة والشطة والجبن الشيدر المفروم.

د- تتميز بـ - رخص الثمن - سرعة التجهيز – مغذية.

الطرق الفنية للخدمة في المطعم:

(1) **الطريقة الفرنسية:** تعتمد هذه الخدمة على إمكانيات المطعم ومستواه.

حيث تقدم الأطباق فارغة بشكل رئيسي من جهة اليمين ثم يتقدم مسؤول الخدمة بتقديم الخدمة الخاصة بالطعام مروراً بالغرف ليقوم الضيف بخدمة نفسه.في بعض الأحيان تحتاج هذه الخدمة إلى تقطيع بعض أصناف الطعام أو تجهيز أو خلط بعض الأطعمة.وهذا النوع من الخدمة لا يحتاج إلى عدد كبير من مسؤولي الخدمة وعدم السرعة فيه.

(2) **الطريقة الإنجليزية:** حيث يقوم المسؤول عن الخدمة بتقديم الخدمة وتقديمه بنفسه للمدعوين.وتقطيع الطيور أو اللحوم وتوزيعها إلى المدعوين، وهذا يحتاج إلى إحضار أطباق إلى المنضدة الجانبية.هذه الطريقة تحتاج إلى خبرة وكفاءة عالية بأنواع طرق خدمتها.

(3) **الطريقة الأمريكية:** حيث يعتمد هذا النوع على تجهيز الطبق داخل المطبخ ثم يقوم مسؤول الخدمة بوضع هذا الطعام على صينية ويقدم بعد ذلك إلى الضيف.أي يسمى ذلك [خدمة الطبق]، هذا النوع من الخدمة لا يتطلب عدد كبير من مسؤولي الخدمة.ويجب مراعاة أن تكون الكميات مناسبة في الطبق في المطبخ حيث الاهتمام بكمية ومكان وضع الخضروات والنشويات.

(4) **الطريقة الروسية:** يحتاج هذا الطريقة إلى مزيد من الفنون والمهارات في الإعداد والتجهيز للطباق من مسؤول الخدمة أمام الضيوف من خلال استعمال الجريدون مزوداً بأدوات الخاصة به والأطباق تكون فارغة ثم يقدم الخدمة على الضيف ليروا الطعام ثم يتم إرجاع الطبق إلى الجريدون ويبدأ في الإعداد والتجهيز.كما يجب العناية بخدمة تقطيع اللحوم التي تقدم للضيوف.

(5) **الطريقة المتخصصة:** يعتمد هذه الطريقة على تقديم أطباق وتأخذ صفة وطنية، حيث أن المطعم الذي يقم فيه مأكولات صينية أو الهندي أو التونسي أو الإيطالي يكون له سمات خاصة به في ديكوراته وطريقة الخدمة التي تتناسب مع ثقافة المأكولات التي يقدمها.

قائمة الطعام في المطاعم

هذا القائمة إذا عدت بشكل جيد فإنها تحقق أرباح جيدة للمطعم وعادة يشترك في القائمة أطراف منهم [مدير الأغذية والمشروبات – ومدير المطبخ- مدير الحسابات للتكاليف].

يعتمد إعداد القائمة على توفير احتياجات ورغبات الضيوف مع مراعاة كافة العوامل الاجتماعية والاقتصادية والدينية كذلك السعي وراء الجودة المطلوبة.هنالك عدة أنواع لقائمة الطعام كما يلي:

(1) **قائمة الطعام المحدودة** : حيث تقدم الأطعمة وفق ترتيب معين يتضح من خلاله أن هناك وجبة مكونة من عدة أطباق بسعر موحد.وعليه لا يكون لضيف الحق في اختيار بعض مكوناتها.كما أن هناك سعر شامل للوجبة المكونة من عدة أطباق ككل.

هذه القائمة تستخدم في بعض المطاعم / المناسبات/ لاحتفالات.وتنطوي هذه القائمة على وجبة متكاملة تحتوي على حساء، ومشهيات، و كليهما، وصنف عن السمك أو اللحم أو الطيور ويقدم معه ما يناسبه من خضروات وسلاطة وفاكهة أو حلو مصنع.

(2) **قائمة الطعام حسب الطلب** : حيث تتضمن هذه القائمة أصنافاً عددية يختار منها الضيف ما يناسبه، وأمام كل صنف سعره، وزمن الطهي، وتوفر هذه القائمة للضيف حرية الاختيار.

الطرق الفنية للخدمة في المطبخ

يعتبر المطبخ من أساسيات الفنادق، فمن خلاله يحكم الضيوف على الفندق لأن الأطعمة تمثل أهم شيء بالنسبة للضيوف حيث أن الطعام يمثل دوراً هاماً في المجالات الفندقية، حيث إذا تم تقديمه بأسلوب جيد أدى ذلك إلى جذب النزلاء والمجموعات السياحية.يجب مراعاة الأمور المهمة التالية:

(1) الاهتمام بقائمة الأطعمة.

(2) الاهتمام بالنواحي الصحية والنظافة الشخصية كالاستحمام ونظافة الأيدي وعدم ارتداء المجوهرات وغسل الشعر حتى لا يتساقط في الطهي وعدم لمس الأنف والفم والأذن.

(3) ارتداء الملابس التي تتحمل طبيعة العمل والغسل وتمتص العرق والمرايل حتى تحمي الطاهي من انسكاب أي سائل ساخن وألا تكون ضيقة.

أقسام المطبخ:

(1) قسم الصلصة.

(2) قسم حفظ المأكولات.

(3) قسم الخضروات.

(4) قسم المحمرات.

(5) قسم الحلوى.

(6) قسم المخبر.

(7) قسم الكافيتيريا.

(8) قسم الفاكهة.

العاملين بالمطبخ

(1) **رئيس المطبخ** : حيث يقوم هذا الرئيس بالإشراف على جميع الأقسام والتأكد من كل شيء جاهز، واختيار العاملين بالمطبخ، وتفويض مساعده للقيام ببعض السلطات.والتأكد من جودة الأطعمة عند الاستلام طبقاً للمواصفات المطلوبة، والتأكد من نظافة الثلاجات والأدوات المستخدمة والمراجعة على أدوات المطبخ، ومن سرعة الطهي ومطابقة الأطعمة للطلب.

(2) **مساعد رئيس الطهاة** : حيث يحل محل رئيس الطهاة أثناء غيابه ويساعد الرئيس في كشف الأطعمة، وتحضير جداول العاملين، ومراقبة الأطعمة القادمة من المخازن، والتأكيد من عدم التدخين أو الأكل داخل المطبخ.وعمل تدريب للطهاة والعاملين وتقييم لها للترقي.

(3) **مسؤول قسم الصلصة:** حيث يقوم بالمراجعة على قائمة الطعام وتجهيز الصلصة المطلوبة وعمل طلب فيه الأطعمة المطلوبة مثل الخضراوات واللحوم وغيرها.

(4) **مسؤول المجموعة:** حيث يعتبر هذا مسؤول على المتابعة على جميع الأدوات وإرسال طلب لقسم الهندسة في حالة التلف.

(5) **مسؤول قسم الخضروات:** مهمة مراجعة القائمة للطعام وتجهيز الخضروات حسب القوائم المطلوبة وتجهيز العجائن والبيض وعمل المجملات للأطباق.

(6) **مسؤول قسم الشوربة:** مهمة مراجعة الطعام وتجهيز الأطعمة الناقصة لإحضارها من المخازن وتجهيز الأدوات الخاصة بالشوربة.

(7) **مسؤول قسم الأسماك:** مهمته تجهيز الأسماك من نظافة وتقطيع ويعطي التعليمات بالأسماك الناقصة لإحضارها من المخازن وتجهيز الأطعمة المصاحبة للأسماك.

(8) **مسؤول قسم حفظ الأطعمة:** مهمته مراجعة الأطعمة ومطابقتها لقائمة الطعام، وعمل الصوص وفواتح الشهية والأطعمة الباردة والسلطات والساندويشات.

(9) **مسؤول المحمرات**: مهمته المراجعة على قوائم الطعام وتجهيز الأطعمة بناء عليها مثل الطيور واللحوم والبطاطس والدهون.

(10) **مسؤول قسم الحلوى:** مهمته مراجعة قوائم الطعام وعمل كشف بالأطعمة المطلوبة مثل السكر/ البيض/ الدقيق/ الزبدة/...الخ.

(11) **مسؤول الراحات:** يحل محل رؤساء الأقسام في أيام الإجازات ويجب أن يلم بجميع الاختصاصات حتى يتسنى له القيام بأعمالهم.

(12) **الخباز:** مهمته عمل جميع أنواع الخبز والعجائن.

(13) **شيف العاملين:** مسؤول عن جميع وجبات العاملين.

(14) شيف الإفطار مهمته عمل الأطباق الخاصة بالإفطار مثل البيض بأنواعها.

أساليب تصميم المطعم وتأثيثه

من أهم أساليب تصميم المطعم وتأثيثه ما يلي:

أولا: تصميم المطاعم:

العناصر الواجب توافرها عند تصميم قاعة الطعام

1- الموقع بالدور الأرضي ومدخل مباشر لتسهيل الوصول إليها

2- ذات منظر خارجي خلاب.

3- تهوية جيدة.

4- تكييف الهواء صيفاً وشتاءً.

5- الإضاءة الجيدة نهاراً و ليلاً تساعد على الهدوء والبهجة.

6- ديكور يناسب طبيعة المنطقة المحيطة ومستوي المطعم وطرازه كما يلي

الطراز لحديث: للمطاعم الحديثة مثل السناك بار....الخ الطراز لروستيك: للمطاعم الجبلية والريف ومطاعم الغابات الطراز لعتيق (الكلاسيكي): طبقاً لطراز الأثاث المستخدم طراز لمطاعم لخاصة: والمميزة لبعض البلاد كالمطعم الإيطالي، الهندي، الصيني...الخ

الصالونات :

تخصص بعض الفنادق قاعات ذات سعات مختلفة - ذات ستائر خشبية (قواطع) فاصلة ومتحركة.

- يسهل تقسيم القاعة طبقاً للاستخدام.

ملحقات المطعم الخاصة بالرواد:

- وحدات خلع الملابس.
- دورات المياه.
- قاعة التليفون.
- قاعة التدخين.

الملحقات الخدمية للمطعم

1 – أوفيس الخدمة: وتشمل:

أ – منطقة غسيل الفضيات والصيني.

ب – منطقة غسيل الزجاجيات.

2 – مخازن أدوات التشغيل:

وهي احتياطي أدوات التشغيل من البياضات والفضيات والصيني والزجاجيات.

3 – قسم الفاكهة:

حيث يتم توزيع الفواكه والخبز وزبده المائدة.

4 – قسم القهوة:

ويقوم بتزويد المطعم بالمشروبات الساخنة وخبز التوست والبيض المسلوق والمربي وباقي بنود وجبة الإفطار.

5 - قبو المشروبات اليومي:

ويحتفظ برصيد ثابت من المشروبات لخدمة المطعم ويستكمل هذا الرصيد بعد انتهاء كل وجبة.

ثانياً: أثاث المطعم:

أولا: الأثاث المخصص للرواد:

1 – المناضد:

أ- تختلف أشكالها حسب نوع المطعم إلى:

أ- مستديرة.

ب – مربعة.

ج – مستطيلة.

ب- ارتفاعها 75 سم.

2– **المقاعد:** ارتفاعها 45 سم.

تختلف أنواعها حسب نوع ودرجة المطعم إلي:

أ – كراسي بمسند وذراعين وتسمي (فوتيهات) وتستخدم بمطاعم الدرجة الأولي والممتازة.

ب – كراسي بمسند فقط وتستخدم في جميع المطاعم

ج – كراسي بدون مسند وبدون ذراعين وتسمي (بانكيت) وتستخدم في المطاعم الحديثة مثل البب.

ثانياً: أثاث العمل المطعمي:

1 – منضدة الخدمة:

- توجد بها الفضيات في أدراج مرتبة حسب نوعها.
- تتوسط المطبخ ومائدة الرواد.
- يعاد عليها ترتيب وتوزيع الطلبات الواردة من المطبخ تمهيداً لخدمتها للضيوف.
- يوضع عليه أيضاً صواني التخليص

2 – الجريدون:

- منضدة صغيرة الحجم وخفيفة وسهلة التنقل.

- أحياناً تكون مزودة بعجلات تسهل حركتها.

- يتم عليها تقطيع الأطعمة وطهي المأكولات المشتعلة.

3 - البوفيه: للمأكولات الباردة

- ويسمي البوفيه البارد بسبب:

أ – المأكولات الباردة المعروضة عليها.

ب – احتوائه علي جهاز تبريد.

- يعرض علية تشكيلة اللحوم الباردة والجاتوهات والفواكه.

4 – عربة التقطيع:

- توجد بالمطاعم الفاخرة التي تستخدم الخدمة الروسية تستخدم في عرض وتقديم القطع الكبيرة من اللحم مثل الفخذ الضأني، ظهر الحمل، مزود بحمام مائي ساخن وكذلك ريشو (سخان) يعمل بالكحول الجاف.

5– العربات المتحركة:

-مثل عربات المشهيات وعربات الجاتوهات وعربات الجبن..الخ

- تكون متحركة علي 4 عجلات ومزودة بصواني.

- تتحرك لأعلي وأسفل حول محور.

- تستخدم لنقل أصناف المأكولات لموائد الرواد.

6 – عربة الاشتعال

- مزودة بموقد يشتعل بالغاز أو الكحول.

- تستخدم لتجهيز بعض أطباق اللحوم أو الحلوى أمام الرواد.

ثالثاً: معدات الخدمة:

الفضيات Silverware

1- هي معدن مطلي بالفضة.

2- تتحمل الخدش والصدمات ودرجات الحرارة العالية.

3- تصنع من معدن الكورو (يمتاز بالتحمل والمقاومة) ويغطي بطبقة فضة.

4- الفنادق والمطاعم المتوسطة المستوي تستعمل فضيات من الصلب الغير قابل للصدأ ويتميز بالأتي:

أ- أقل تكلفة.

ب - أسهل صيانة.

المعدات الفضية المستخدمة بالمطعم

أواني التقديم مثل:

الأواني المستديرة: للمأكولات المسبكة والخضروات.

الأواني المستطيلة: للأسماك وقطع اللحوم والأومليت.

الأواني العميقة: لها غطاء للحم المطهي مع الصلصة.

فضيات المائدة التقليدية:

1- وهي الشوكة والسكينة والملعقة للطبق الرئيسي.

2- تكون معدن مغطاة بطبقة من الفضة.

3- السكين مصنوع من صلب لا يصدأ.

فضيات المائدة الخاصة ولها استخدامات محددة مثل:

- فضيات الأسماك - ملاعق القهوة وملاعق المثلجات.

- فضيات الحلو وتستخدم كذلك للجبن والفاكهة.

المعدات المتنوعة:

- مثل أواني خدمة القواقع ذات الستة عيون لخدمة 6 قواقع.

- كوب مفضض لخدمة المثلجات.

- سلاطين الشوربة وأواني الزبدة والصلصة.

مساعدات خاصة:

- المواقد (الريشوهات) وتستخدم في حفظ الأطعمة ساخنة - التسوية أمام لضيوف.

- أغطية أواني التقديم (كلوش) للحفاظ علي حرارة الطعام عند نقلة من لمطبخ لموائد الرواد.

- الألواح الساخنة الكهربائية لحفظ الحرارة مثل(فخذ الحمل – ظهر الحمل).

- سخانات البوفيهات Chaffing dish للحفاظ على حرارة الطعام علي البوفيـه الأمـور الواجب مراعاتها عند التعامل مع الفضيات والأدوات المعدنية الخاصة بالمطعم.

- ألا تتعرض للحرارة أو الـلـهب المباشر.

- المحافظة علي ظهور الفضيات بشكل جيد أمام الضيوف.

- الحرص علي منع اصطدام واحتكاك الفضيات ببعضها البعض.

- عدم وضعها على النار وترتيب كل صنف على حدة.

- عدم إلقاء الفضيات في سبت ماكينة الغسيل Rack.

إجراءات الصيانة للفضيات

نتيجة استعمال الفضيات مع أنواع معينة من الأطعمـة يتحـول لونهـا للأسـود وتنظـف كالتالي:

الطريقة الأولى

- تدلك الفضية بعجينة من السبيداج والكحول - تمسح بفوطة جافة - تغسل في ماكينة الغسيل.

الطريقة الثانية

استخدام المساحيق الصناعية والكيماوية.

الطريقة الثالثة

الغسيل الإلكتروليكي:

- يوضع 20 جم كربونات صوديوم في واحد لتر ماء.

- تغمس الفضيات في هذا المحلول - توضع قطعة معدن سميك بقاع الحوض.

الطريقة الرابعة

الغسيل الميكانيكي:

- صقل الفضية في أنبوبة أسطوانية توضع في وضع أفقي.

-الاسطوانة لها فتحات يوضع منها:

أ- الفضية.

ب - محلول الغسيل (سبيداج وماء).

ج - كرات صغيرة من النيكل كروم.

الأطباق: China ware

الأسباب التي أدت إلى أن يكون عامل غسيل الأطباق ذو خبرة عالية:

1- أنه يتعامل مع آلة ثمنها آلاف الجنيهات.

2- الأدوات تخرج مباشرة للعميل وأي تأخير في غسيلها يؤدي لتأخير طلبات العميل.

يجب أن يتوافر في عامل غسيل الأطباق إمكانيات خاصة مثل:

1- السرعة

2 - حسن التصرف

3 - الوعي بأهمية الاستخدام الاقتصادي فيما يلي:

- المادة المناسبة

- درجة نظافة عالية

- الوقت المناسب

- التكلفة السليمة

- الاستخدام الاقتصادي للأطباق.

- استعمال أدوات النظافة الصحية.

- استعمال القفازات

- استعمال المواد الكيماوية بالنسب الصحيحة.

- المحافظة على الزي الخاص بالعمل.

- عدم استعمال المفارش والفوط لتنظيف الأطباق.

أسباب الكسر (للأطباق والأكواب).

- طريقة حمل (الأطباق – الأكواب) الغير صحيحة:

- رص الأطباق ذات الأحجام المختلفة بدون نظام.

- عدم رص الراكات بشكل صحيح.

- عدم ضبط درجات حرارة الماكينة

- التخزين بطريقة غير صحيحة للأدوات

أنواع الأطباق المستخدمة في المطاعم الممتازة والسياحية:

1 – **أطباق الحساء.**

- ذات شكل دائري مقعر قطرها 22 سم - تستخدم لخدمة الحساء أو المكرونة

- حالياً تستخدم سلطانية للشوربة Bowls قطرها 10 سم.

2 – **أطباق المشهيات.**

- ذات شكل مسطح - متوسطة الحجم - قطرها 18 سم.

3 – **الأطباق الرئيسية.**

- مسطحة وقطرها حوالي 24 – 26 سم.

4 – **أطباق السلاطة.**

- ذات شكل دائري مسطح - قطرها 18 سم.

5 – **أطباق الحلوي.**

- لتقديم الحلو أو الجبن - مسطحة الشكل - قطرها 20 سم.

6 – **طبق الخبز.**

- مسطح الشكل.

- قطرة 17 سم.

7 – **فنجان الشاي بالطبق.**

8 – **فنجان القهوة بالطبق.**

9 – **فنجان الكونسمية بالطبق.**

الزجاجيات Glassware

1) الأكواب المستعملة في المطاعم.

2) أكواب الماء / العصير / البيرة / النبيذ الأحمر والشمبانيا / المشروبات الكحولية القوية / الكوكتيل والأبرتيف.

2) الزجاجيات المتنوعة:

3) دورق المياه - الملاحات.

فنجر بول لغسيل الأصابع.......الخ.

3) صيانة وحفظ الزجاجيات:

- تداولها برفق ومهارة لسهولة قابليتها للكسر.

- ترتب حسب أصنافها علي أرفف وبعيدا عن الأتربة.

- عدم استخدام الزجاجيات المخدوشة أو المكسورة.

البياضات

تختار مفروشات المطعم من بين المنسوجات التالية:

- الطبيعية مثل القطن أو الكتان.

- المستخرجة من الألياف السيليلوزية.

- البتر وكيماوية (الألياف الصناعية) مثل النايلون والتركال.

- البياضات المصنوعة من القطن.

- بيضاء اللون أو ملونة بألوان بسيطة.

- تتحمل الاستعمال مدة طويلة - يسهل غسلها - ناعمة الملمس البياضات المصنوعة من الألياف الصناعية.

- مشهورة بمتانتها وعدم قابليتها للكرمشة - سريعة الجفاف - لا يلزمها كي - بها تشكيلة ألوان الحد الأدنى لرصيد البياضات: يتوقف علي عدة عوامل منها:

- نوعية التشغيل (موسمي – طوال العام) - نوعية الرواد (دائمون – عابرون).

- وجود مغسلة خاصة أو يرسل الغسيل للخارج.

- أن يوفر الرصيد سهولة التشغيل للمطعم أوقات الضغط.

1- أنواع البياضات:

أ- بياضات المطعم:

- المفارش

- مقاساتها المختلفة حسب مقاس وشكل المائدة.

- يراعي تساوي طول الجزء النازل من جميع المفارش.

- النابرون: ويوضع فوق المفرش لحمايته من الاتساخ.

- فوط السفرة.

ب- بياضات الأوفيس

- فوط الخدمة لنقل السرافيس والصواني.

- فوط تجفيف وتلميع الأكواب.

- فوط الفضيات وفوط مسح الأتربة.

- تنظيم ومراقبة البياضات.

القواعد الرئيسية التي تحكم نظام مراقبة البياضات:

أ – تغيير البياضات المستعملة مقابل أخري نظيفة.

ب – الحصول علي بون تغيير بياضات إجباري.

ج - الجرد الدوري والمفاجئ على الأرصدة.

أنواع البونات المختلفة:

أ – البون المؤقت:

يستخدم في حالة الاحتياج لبياضات إضافية لبعض الحفلات - تسترد هذه البياضات بعد الحفلة.

ب – بون زيادة رصيد التشغيل:

يستخدم لصرف الكميات الإضافية المطلوبة للتشغيل.

ج – بون الكميات المتبقية:

عند عجز رصيد مخزن البياضات عن الوفاء بكميات البياضات المفروض تسليمها إلي المطعم في نفس اليوم تقوم رئيسة البياضات بتحرير بون بالكميات والأنواع المتبقية لديها.

خطوات تجهيز المطعم بالمفروشات ومعدات الخدمة الأساسية لاستقبال الرواد

ـ إعداد المناضد.

" ـ ترتيبها وتغطيتها بالمفارش ".

ـ تجهيز جميع عناصر طاقم الخدمة.

ثانياً: إعداد المناضد

1 – **تنسيق المناضد**: طبقاً للشكل العام لقاعة الطعام الذي يحدده المتردوتيل فيتم وضع كل مائدة بمكانها ولا تحرك بعد ذلك من.

2– **تغطية المناضد باللباد**: المناضد المصنوعة من الخشب تغطي بنسيج من مادة اللباد.

فوائد اللباد: حتى تمتص صوت أدوات المائدة عند الفرش، وتمتص السوائل، وتحمي المفارش من الاحتكاك المباشر مع خشب المائدة فيطول عمرها هذا المكان.

3- **فرش المناضد:** الطريقة السليمة لفرش المفارش:

- أن تقف في منتصف المائدة بين رجلين من أرجلها.

- يتم وضع المفرش على المنضدة بعناية.

- أن يتراوح طول الجزء الساقط من المفرش من كل جانب من 30 إلي 50 سم وأن يكون متساوي من جميع الجوانب وإذا لزم الأمر تغيير المفرش أثناء الخدمة.

- يغطي المفرش المستعمل بمفرش جديد.

- ثم يسحب المستعمل بالتدريج وبهدوء بدون كشف اللباد أمام الرواد.

- يتطلب دقة ومهارة من العامل.

أما إذا أصيب المفرش باتساخ بسيط أثناء الخدمة:

- يمكن تغطيته بمفرش قصير (نابرون).

- يتيح لنا استخدام المفرش أكثر من مرة.

4- **فوطة السفرة:** توضع نظيفة مكوية علي المائدة ويفضل أن تكون ثنية الفوطة بسيطة وليست مركبة للأسباب التالية:

ـ سهولة التنفيذ وجمال المنظر.

ـ السرعة في تطبيقها.

ـ تقليل لمس أيدي العاملين لها وبالتالي الأمان من الناحية الصحية.

ثالثا : تحضير طاقم المائدة

1 – لقائمة طعام محددة:

- يتم تحضير طاقم المائدة من صيني وفضيات وزجاجيات.

- توضع على المائدة طبقاً لأصناف القائمة المحددة وترتيبها.

- في حالة احتواء القائمة على أصناف كثيرة يكتفي بتحضير الأدوات للثلاثة أصناف الأولى فقط وتستكمل البقية أثناء الخدمة.

2 – لقائمة طعام اختيارية (ألا كارت):

يكتفي بتحضير الحد الأدنى من مفردات طاقم المائدة (الكوفير) وهي عبارة عن - فوطة السفرة وعلى يمينها سكينة الطبق الرئيسي وعلى يسارها شوكة الطبق الرئيسي ثم تستكمل باقي الفضيات أثناء الخدمة طبقاً لاختيار الضيف.

3 – مفردات طاقم المائدة:

- **الصحن:**

يوضع بعد تلميعه على بعد 1 سم من حافة المائدة وتكون في محاذاة الصحون المواجهة لها علي نفس المائدة.

- **السكين:**

ـ يوضع بعد تلميعه بالفوطة على يمين الصحن وعلى بعد مناسب منه.

ـ حدالسكين يكون متجهاً ناحية الصحن.

- **الشوكة:**

- توضع على يسار الصحن بعد تلميعها.

- يراعا مسح ما بين أسنان الشوكة بعناية.

- **الأكواب:**

- يوضع كوب الماء على بعد 1 سم أعلى سن سكين اللحم.

- في حالة خدمة مشروبات أخري توضع على يمين كوب الماء حسب ترتيب تناولها ."

- لا توضع على المائدة أكثر من 4 أكواب للضيف الواحد ".

- عند تجهيز المائدة توضع الأكواب مقلوبة.

- **فوطة السفرة**: توضع منتصف الكوفير.
- **التوابل والبهارات**: (الميناج).
- **يقصد بكلمة أواني التوابـل والبهـارات " الميـناج** ": الملاحـات وطـواحين الفلفـل

وأواني الزيت والخل وأواني المستردة.

- يلاحظ وضع ملاحة الملح والفلفل على كل مائـدة أمـا خلـة الأسـنان والكاتـشب

والمستردة وأواني الزيت والخل فتبقي على مائدة الخدمة لحين الحاجة إليها.

- **الأزهار**: توضع في زهرية عادية لزينة المائدة.
- **طفايات السجاير**:

توضع طفاية لكل شخصين ويلاحظ نظافتها وتغييرها كلما تتطلب الأمر أثناء الخدمة.

- **أرقام الموائد**:

تكون مصنوعة من البلاستيك أو من معدن مفضض أو....الخ

- **صحن الخبز**:

وهو صحن صغير يوضع عليه سكينة حلو صغيرة ويوضع شمال.

رابعا: أنواع قوائم الطعام ومواصفاتها

تعريف قائمة الطعام:

هي مجموعه من الأطباق التي تقدم للعملاء بعد أن يتم تجهيزها بقسم المطبخ لتقديمها للعملاء مع تحديد أسعارها.

أولاً: أهداف إعداد قائمة الطعام:

1- أن يكون القائمة بها العديد من أصناف الطعام.

2- تحقيق مستوى الجودة المطلوب بأن تكون أصناف القائمة ممتازة.

3- المصداقية في دقة القائمة بالنسبة لعرض الأصناف الموجودة بها وإذا حدث.

غير ذلك فإنه يؤثر على سمعة المنشأة مثالاً على ذلك:

- إذا كان بالقائمة فيليه سمك موسى فيجب أن يكون الفيليه من سمك الموسى وليس أي نوعه سمك أخر.

- وكذلك الأمر بالنسبة لمسألة الوزن والأنواع المصاحبة للوجبة.

4 – أن تحقق الأهداف التسويقية بزيادة المبيعات.

5 – أن تكون مكوناتها من أصناف جيدة وقليلة التكلفة.

ثانياً: الاعتبارات التي تراعى عند التخطيط لقوائم الطعام

1 - أنواع المطاعم مثل:

أ) مطاعم سريعة (كوفي شوب).

- تقدم الوجبات سريعة التحضير - معتدلة السعر - معظم رواده من الشباب.

ب) **مطاعم المناسبات (الحفلات):**

- المسئول عن إدارته هو قسم الحفلات.

- يقوم بإعداد قوائم الطعام بالاتفاق مع العملاء من حيث المكونات والسعر.

- منها القوائم الثابتة و البوفيهات الكاملة وقائمة الشاي والسندوتشات والحلويات.

جـ) **المطاعم الترفيهية**: دائماً يكون موقعها حول حمام السباحة أو التراس وقائمة الطعام فيها خفيفة بالإضافة إلى المشروبات والآيس كريم.

د) **المطاعم الليلية (النادي الليلي).**

ويتميز بتقديم الأطباق مرتفعة الثمن والسعر يشمل العشاء والبرنامج الفني.

2- الغرض من إعداد القائمة:

لكل قائمة طعام غرض أعدت من أجله.

- قائمة طعام الإفطار.
- قائمة طعام الغذاء أو العشاء.
- قائمة خدمة الغرف.
- قائمة المناسبات والحفلات.

3- نوعية المنشأة: حسب درجة الفندق:

- خمس نجوم - فنادق متوسط - مطاعم درجة أولى.
- منشآت أخرى مثل المستشفيات أو المصانع أو المدارس.

4- مواسم السنة:

- بعض الأصناف محببة في الصيف وبعضها محبب في الشتاء.
- بعض أنواع الخضروات موسمية وكذلك بعض أنواع من الفاكهة موسمية.
- يجب معرفة أنواع الخضروات والفاكهة المتوفرة في المواسم.

5- مستوى العاملين وينقسم إلى قسمين:

(أ) العمالة بالمطبخ:

يجب التأكد من كفاءة أفراد المطبخ والتأكد من قدرتهم على طهي جميع أصناف قائمة الطعام.

(ب) أفراد طاقم الخدمة:

يجب أن يكون طاقم يخدم على مستوى عالي من الكفاءة لأن بعض الأصناف المتكونة في قائمة الطعام تطهى أمام الزبون (فلامبيه):

6- حجم صالة الطعام والأدوات المتوفرة بها:

يجب أن يوضع في الاعتبار مدى توافر الأدوات مثل السرافيس والأطباق حيث أن بعض أنواع الخدمة تحتاج على عدد كبير من الفضيات والسرافيس والفضية مثل الخدمة الفرنسية.

7- حجم المطبخ والأجهزة المتوفرة به:

يراعى عند إعداد قوائم الطعام أن يوضع في الاعتبار حجم المطبخ والأدوات المتوفرة به وتوفر الأجهزة حتى لا تحدد أصناف تحتاج إلى إمكانيات تكون ليست متوفرة في المطبخ.

8- سعر القائمة:

يجب ألا يزيد تكلفة القائمة عن 40% من سعر بيعها.

9- نوعية العملاء:

تختلف القائم باختلاف الأشخاص فمثلاً قائمة لشباب يحتفلون بعيد ميلاد تخالف عن قائمة لحفلة رجال أعمال كبار في السن.

10- الاستفادة من المخزون من الأغذية والمواد الخام:

عند وضع قوائم الطعام يجب الاستفادة من المخزون من المـواد الخـام والاسـتفادة مـن المحفوظة في الثلاجة واستخدامها فإن ذلك يوفر مال المنشأة ويساعد في تقليل الهالك في الأغذية.

النقاط التي تراعى لمكونات قائمة الطعام:

1- التوازن

(أ) **عدم تكرار المكونات الرئيسية.**

يجب عدم تكـرار المكونـات الرئيـسية في قـوائم الطعـام مثـل المـشروم أو الطماطـم أو البسلة.

(ب) **عدم تكرار اللون:** يجب عدم تكرار اللون في القائمة الواحدة قدر المستطاع.

(جـ) **عدم تكرار الكلمات:** يجب عدم تكرار الكلمات في القائمة.

(د) **التوازن من حيث دسامة الأطباق بالقائمة:**

يجب أن يراعى بأن تكون أطباق القائمة ليست ذات دسامة عاليـة فـإذا كانـت القائمـة مكونة من ثلاثة أطباق وكان الطبق الثاني لحوم فيجـب أن يكـون الطبـق الأول فـاتح شـهية مـن أصناف طازجة والطبق الثالث الحلو يكون خفيف مثل الآيس كريم.

(و) **التوابـل:** يجـب ألا تـستخدم التوابـل ذات النكهـة في كـل الأطبـاق مثـل الكـاري.

(ز) **الصوص:** يجب تنويع الصوص الأساسية.

2- القيمة الغذائية:

تختلف الوجبة باختلاف الشخص الـذي يقـدم إليـه الوجبـة وحـسب احتياجـه للقيمـة الغذائية فمثلاً الوجبات التي تقدم للعمال تختلف عن التي تقدم للإداريين ووجبة المـدارس عـن وجبات المستشفيات.

3- **الشكل الجيد والجذاب للأطباق** التي تقدم تلعب الألوان دوراً هاماً في تنسيق الطعام حيث أن العين ترى الطعام قبل أن يلمسه اللسان.

- اختيار كلمات القائمة:

يجب مراعاة النقاط الآتية في اختيار كلمات القائمة:

(أ) اختيار الكلمات واللغة السهلة.

(ب) عدم ترجمة أسماء الأطباق العالمية بل تكتب كما هي بلغة بلدها.

أهمية قوائم الطعام في تحديد احتياجات المطعم تعتبر قوائم الطعام عنصرا أساسيا في تحديد احتياجات المطعم من حيث:

- إعداد طاقم الخدمة.
- مستلزمات وأدوات الإنتاج.
- مساحة المطعم.
- ما يتم شراءه لتجهيز كافة الأصناف.
- كمية الطعام المعدة ومتى وكيف يتم إعدادها.

1- عدد طاقم الخدمة:

كلما تنوعت الأصناف المقدمة وكانت صعبة التجهيز كلما زادت الحاجة إلى عدد أكبر من طاقة الخدمة (المطبخ – مقدمي الطعام) مطاعم الوجبات السريعة يحتاج إلى عدد قليل من العمال حيث تتم عملية تحضير الأصناف قبل أن يتم طلبها بفترة.

أما في المطاعم الأخرى فيتم طهي الطعام فور طلبه ولذا فهي تحتاج إلى عدد أكبر من العمال.

2- مستلزمات وأدوات الإنتاج:

لابـد أن يتـوافر بـالمطعم جميـع الأدوات اللازمـة لتقـديم الأصـناف الموجـودة بقائمـة الطعام.فمثلا إذا كان المطعم يقوم بتقديم اللحوم الباردة.فيجب أن يكون هناك أدوات ومنـضدة للتقطيع.

3- **مساحة المطعم**: تختلف المساحة اللازمة للمطعم عنها في محل بيتزا ففـي الأولى إذا كان المطعم يقدم بوفيه سلطة وعربة عليهـا أنـواع الحلـوى فيتحـتم أن يكـون بـالمطعم ممـرات واسعة بين المقاعد لتسهل حركة العملاء.

4- **ما يتم شراؤه:** عندما تحدد قائمة الطعام نوعية معينة مـن الطعـام فيجـب شراؤهـا بكميات كافية تحقق بها رغبات الرواد في حالة طلبها.

5- **كيفية وموعد تجهيز بعض الأطعمة مسبقا:** أفضل طريقة لإعداد الطعام تكون قبـل تقديمه مباشرة تتميز هذه الطريقة بجودة الطعام وعدم وجود فائض وبالتالي تكون التكلفة أقل.

هناك بعض الأصناف التي يجب إعدادها مسبقا (الشوربة – لازانيا – العجائن) في هذه الحالة يجب تحديد الكمية المطلوبة حتى لا تتسبب في فائض كبـير لا يمكـن اسـتخدامه في أنـواع جديدة.

تصميم قائمة الطعام

عند تصميم قائمة الطعام يجب مراعاة الآتي:

1- يجب الاهتمام بشكلها الداخلي والخارجي.

2- يجب الابتكار في تقديم القائمة.

3- إن نوعية الورق المستخدم للقائمة استخدام قائمة لمرة واحدة توضع أسـفل الأطبـاق Place mats، فيمكن أن يكون الورق ليس غـالى الـثمن، أمـا إذا كانـت القائمـة للاسـتعمال الـدائم فيجب اختيار ورق الطابعة والغلاف بعناية كبيرة.

4- يجب استخدام الألوان بعناية.

5- يجب ألا تبدو القائمة مزدحمة.

6- تقوم بعض الأماكن بإضافة ورقة يومياً بالأصناف Specials.

7- من الأفضل تغيير القائمة كلها بدلاً من شطب الأسعار القديمة.

8- أحيانا تقدم قوائم طعام منفصلة للمشروبات – الحلوى -للأطفال.

9- ترتب الأطباق في القائمة.

أنواع قوائم الطعام

تقسم قوائم الطعام بعدة طرق منها:

1- تقسيم بناء على نوع المكان التي تقدم فيه فهناك:

- قائمة طعام الكافيتريا.
- قائمة طعام خدمة الغرف.
- قائمة طعام المطعم الرئيسي أو المتخصص.

2- تقسيم على أساس الوجبات مثل:

- قائمة طعام الإفطار.
- قائمة طعام الغداء.
- قائمة طعام العشاء.

3- تقسيم من حيث الثبات أو التغيير مثل:

القائمة الثابتة: وهى قائمة لا تتغير من يوم لأخر.

القائمة الدورية: وهى قائمة تتغير كل يوم ولعدة أيام، ثم تعيد نفسها مرة أخرى وهكذا.

4- تقسيم مرتبطا بالأسعار:

قائمة الطعام حسب الطلب Ala-carte وهى قائمة طعام بها مختارات عديدة من الأطباق، وكل عنصر له سعره الخاص.

قائمة الطعام المحددة hotel 'Tabled،وهى وجبة كاملة بسعر ثابت وأحيانا بها اختيار وهى تفيد في حالة الأفواج السياحية.ثم تأتى بعد ذلك العديد من قوائم الطعام ذات الأغراض المحددة كالتالي:

قائمة طعام النباتيين:

خاصة بالأفراد الذين لا يأكلون أي نوع من اللحوم لاعتقادات دينية أو صحية.

قائمة طعام الرياضيين:

بحيث تفي باحتياجات الرياضيين عن البروتينات والكربوهيدرات والعناصر الأساسية لنمو العضلات وإعطاء الحيوية والنشاط.

قائمة طعام المرضى:

صممت للأفراد المرضى أو الذين يعانون من أمراض محددة.

قائمة طعام الأطفال:

لتحببهم في المجيء إلى المطعم تحتوى على العصائر والشيبس والآيس كريم مثال توضيحي لأقسام قائمة الطعام آلاكارت وبعض الأصناف بكل قسم قائمة الحفلات الخاصة.

تعد خصيصا للحفلات مثل الزواج – أعياد الميلاد...وفيها يتم الاتفاق على القائمة وسعرها طبقا لرغبات العميل.

قائمة الطعام المحددة أو Menu Set:

وهى القائمة التي تقدم بها الأطعمة وفقا لترتيب ونظام معين وتكون الأصناف أو بعضها والقائمة المحددة أطباقها محددة وسعرها محدد وتقدم في وقت محدد.

قائمة حسب الطلب A la carte:

تكتب في هذه القائمة أسماء الأطباق ويكتب بجوارها السعر الخاص بكل طبق.

يمكن عند إعداد هذه القوائم أن يتم اختيارها من الأصناف الآتية:

- فواتح الشهية- حساء - البيض - العجائن.

- السمك- الطبق الرئيسي – المحمرات.

- المشويات - بوفيهات باردة – سلاطة.

- خضروات - الحلويات - الجبن - الشاي والقهوة.

خامساً: تقييم المطاعم في العالم عامة وفي مصر بصفة خاصة

تتوقف عملية التصنيف والتقييم بوجه عام على عدة قواعد أساسية تم وضعها تبعاً لخصائص مختلفة منها:

1- الموقع والتصميم المعماري:

(أ) موقع المطعم في قلب مدينة كبيرة أو على الشاطئ.

(ب) مستوى تشطيب الأرضيات والحوائط والنوافذ.

(جـ) تواجد مساحات خضراء حوله وأماكن انتظام السيارات.

(د) الأمور الفنية مثل عزل الصوت الخارجي وتوصيلات الكهرباء.

2- التجهيزات الفنية:

مثل نوعية الإضاءة – التكييف المركزي – برنامج الأمن المهني المنفذ..الثلاجات والتليفون.

3- مدى توافر أنشطة أخرى بالمطعم أو أماكن أخرى لخدمة العملاء:

مثل صالونات الانتظار – التكييف المركزي – التليفون.

4- مؤهلات ومستوى العاملين بالمطعم:

يقدم لهم الخدمات الملموسة (وجبات) والغير ملموسة (أسلوب معاملة) مما يؤثر على سمعة المنشأة السياحية في السوق السياحي بالإيجاب أو بالسلب.وتصنيف وتقييم المطاعم يكون طبقا للآتي:

1- **من حيث نظم الإدارة والاستقلال:**

- عقد إدارة.
- حق امتياز.
- استثمار بمبلغ ثابت أو بنسبة من الربح.

2- **من حيث الملكية:**

- أفراد.
- شركات.

3- **من حيث الموقع:**

- قطاع خاص.
- في المدن.
- سلسلة مطاعم.
- على الشواطئ.
- من خلال فندق.
- بالقرى السياحية.

4- **من حيث الدرجة:**

من نجمة واحدة إلى خمسة نجوم.

سادساً: مستويات ودرجات المطاعم:

النظام الأوروبي الذي يعرف بالمصطلح Michelin يتم وضع درجات المطـاعم مـن نجمـة إلى ثلاثة نجوم فقط بينما في النظام الأمريكي يتحدد درجات المطاعم من نجمة إلى خمسة نجوم.

المستندات والنماذج المستخدمة في المطاعم

1- إذن الصرف من المخازن.

2- بون الصرف من المطبخ.

3- فاتورة البيع.

4- مستند تحويل داخلي.

5- فواتير صرف المطعم.

6- كشف الجرد اليومي.

إذن الصرف من المخازن

ويستخدم هذا النموذج بين إدارة المخـازن وبـاقي أقـسام المنـشأة حيـث يـتم الـتحكم وحساب رصيد باقي المخزون بالمخازن.

مستند تحويل داخلي

ويـستخدم هـذا النمـوذج بـين المطـبخ أو البـار وبـاقي أقـسام المنـشأة لتحويـل بعـض الخامات حتى يتم طرح قيمة الخامـات المحولـة مـن القـسم المحـول منـه وإضـافتها إلي القـسم المحول إلية ويكون هذا المستند من أصل وصورتين.

بعض الدفاتر المستندية الأخرى المستخدمة في المطاعم لإحكام الرقابة بالمطاعم:

دفتر الحجز: وهو مـن أهـم الـدفاتر الهامـة داخـل المطعـم والخـاص بتنظـيم وتوزيـع الضيوف بالمطعم.ويشمل هذا الدفتر علي البيانات الآتية:

1- التاريخ

2- اسم الضيف

3- عدد الضيوف

4- رقم المائدة

5- موعد الوصول

6- رقم التليفون

7- الملاحظات.

القواعد المتبعة عند تلقي طلب الحجز

1-الاتصال الشخصي المباشر.

2- الحجز عن طريق التليفون.

3- الحجز عن طريق قسم الاستعلامات أو التليفون.

بون الطلبات " captain order"

هو نموذج يستخدم لتدوين طلبات الضيوف ويكون من أصل وصورتين الأصل بـاللون الأبيض والصورتين بلونين مختلفين.

" خدمات الأغذية والمشروبات في وسائل النقل المختلفة "

الأغذية المنقولة:

هي الأغذية التي يتم طهيها وإعدادها بالمطابخ الرئيسية لبعض الجهات مثل الفنـادق /المطاعم ونقلها للاماكن طالبة هذه الأغذية بطريقة تحافظ عليها.

الجهات التي تطلب هذه الأغذية:

1- بعض وسائل النقل (الطائرات – الأتوبيسات).

2-المؤتمرات.

3- مراكز البيع.

4- بيوت الشباب والمدن الجامعية.

5- الحفلات الخارجية.

أولا: خدمة الأغذية والمشروبات بالقطارات:

1- **عربة المطعم**: هي عربة معدة لتكون مطعم وفيها أماكن للجلوس وموائد يتوجه إليها الركاب الراغبين بتناول الطعام.

2- **عربة بوفية**: هي عربة معدة لتجهيز البوفيه ويكون مفتوح طوال الرحلة يتوجه إليهم الركاب عند رغبتهم في تناول الوجبة.

3- **خدمة بولمان**: هي خدمة الركاب بأماكنهم وتقدم لهم الوجبات في مقابل مبلغ إضافي على تذكره السفر.

الشروط الواجب توافرها في العاملين في خدمة الأغذية والمشروبات بالقطارات:

1- سرعة البديهة.

2- حسن المظهر.

3- مدربين على أسلوب تقديم الطلبات.

4- اللياقة.

5- الصبر.

خدمة الأغذية والمشروبات بالطائرات:

أنواع الوجبات التي تقدم للركاب بالطائرات :

1- وجبة خفيفة مع مشروب: إذا كانت الرحلة قصيرة.

2- وجبة كاملة مع مشروب: إذا كانت الرحلة طويلة.

هناك أربع أنواع من الأطباق التي تقدم على الطائرات:

1- أطباق باردة.

2- أطباق ساخنة.

3- إطباق مجمدة.

4- أطباق مثلجة.

وجبات ومهام المضيفين

1- إجلاس الركاب في أماكنهم.

2- تحضير الوجبات والمشروبات للركاب.

3- أن تكونوا علي علم بعملات البلاد.

4- أن يكونوا علي علم بعملات البلاد.

5- كيفية التعامل مع مختلف الجنسيات.

خدمة الأغذية والمشروبات بالسفن

هناك نوعان من الرحلات تقوم بها هذه السفن هي:

1- رحلات قصيرة.

2- رحلات طويلة.

ـ خدمة الأغذية والمشروبات لناقلات البضائع والبترول.

ـ خدمة راكبي السيارات.

خدمة التموين.

إدارة التسويق والمبيعات في المطعم (تصميم مرافق المطعم).

تعريف التسويق:

هو دراسة ومعرفة احتياجات والمتطلبات الأساسية للعملاء وتقديمها في صورة ترضي للعملاء بغرض تحقيق أكبر دخل ممكن.

تعريف البيع:

هو آخر مراحل التسويق ويهدف بيع الخدمات والمنتجات إلى العملاء بالصورة التي ترضيهم وتحقق ربحية للمنشأة في نفس الوقت.

الهيكل التنظيمي لقسم التسويق والمبيعات في المطعم

مدير التسويق والمبيعات

عناصر التسويق:

1-الترويج

2- الإعلان

3- البضائع والسلع

4- الدعاية

5- البيع الشخصي

الترويج: هو عملية جذب العملاء لشراء المنتجات أو الخدمات وينقسم الترويج إلى ثلاث أنواع هي:

1- ترويج داخلي.

2- ترويج ترابحي.

3- ترويج منطقي.

طرق الترويج

1- الجرائد والمجلات.

2- الإعلانات (التليفزيون – الإذاعة – الإنترنت)

3- منشورات (بروشورات – ملصقات)

4- المشاركة في المعارض – هدايا مجانية – مسابقات.

عناصر الخطة التسويقية

1- المنتج.

2- الشرائح المستهدفة.

3- دراسة المنافسين.

4- الترويج.

5- خطة العمل.

نشأة تخطيط الكوفي شوب

الشروط الواجب توافرها عند إقامة الكوفي شوب:

1-ذات مدخل مباشر.

2- المدخل مميز وجميل.

3- التهوية الجيدة.

4- الإضاءة الجيدة.

5- عدم المبالغة في الديكور.

6- تنوع الألوان.

7- وجود مخزن صغير لحفظ الاحتياطي من الأدوات.

قسم الاستيراد وأهميته:

هو منطقة الغسيل للأدوات والمعدات.

أهميته :

1- توفير المعدات والأدوات لتجهيز وتحضير الطعام.

2- نظافة المعدات وأماكن تصنيع وتجهيز الطعام.

3- تنسيق المخازن داخل المنشأة.

الأثاث المطعمي للكوفي شوب:

1- موائد الطعام (مستطيلة – مربعة – مستديرة)

2- المقاعد (بمسند وبدون ذراعين)

3- صواني خشبية مختلفة الإحجام لحمل الطعام والأدوات.

4- عربات متحركة (ترولي)

5- موائد الخدمة: بتخزين احتياطي من أدوات المائدة من زجاجات وفضيات – صيني وميناج)

6- منافض للسجاير

7- مزهريات

8- ريشوهات

9- ماكينة تسخين الماء لعمل الشاي والقهوة.

تجهيز الموائد وتحضير الكوفي شوب.

1- فرش الموائد باللباد وفرشها بالمفارش.

2- وضع الفوطة place mate أمام مقعد جلوس الضيف.

3- توضع السكين يمين الفوطة وحدها للداخل.

4- توضع الشوكة يسار الفوطة.

5- وضع أكواب الماء مقلوبة أعلي حد السكين.

6- وضع أدوات المائدة (ثوابت المائدة) وهي كالأتي

أ- الزهرية

ب- طفاية السجاير

ج- رقم المائدة

د- أواني التوابل.

7- يوضع شمال الشوكة صحن الخبز وعليه سكين الزبد علي الحافة اليمن.

طريقة الخدمة المتبعة بالكوفي شوب:

تقدم قائمة طعام الألكارت لسهولة اختيار الضيوف ما يناسبهم من أطعمه مختلفة.

مميزات الكوفي شوب:

1- الموائد ذات الحجم الصغير وليس عليها مفارش.

2- استخدام الفوط الورقية paper napkin.

3- تقسيم العمل إلى 3 ورديات.

4- سرعة الخدمة.

5- اعتدال الأسعار.

الهيكل التنظيمي للكوفي شوب

يقوم بالعمل في الكوفي شوب مجموعة من العاملين يكون ترتيبهم حسب الهيكل التنظيمي.

الوجبات المقدمة بمطاعم الفنادق

وجبات الإفطار التي تقدم علي مستوي الفنادق العالمية:

1- الإفطار الأوروبي (الكونتنتال)

وتتكون وجبة الإفطار الأوربية من الأتي**:**

1- مشروبات ساخنة: شاي – قهوة- شيكولاتة بالحليب- كاكاو.

2- مربي أو عسل ابيض + زبده.

3- سلة مخبوزات: كرواسان – توست – خشب.

2- الإفطار الإنجليزي:

وتتكون وجبة الإفطار الانجليزية من الأتي:

1- مشروبات ساخنة (شاي – قهوة- كاكاو – شيكولاتة)

2- مربي أو عسل ابيض +زبده.

3- سلة مخبوزات (كرواسان- دنش -توست)

4- نوع من أنواع البيض.

5- نوع من أنواع العصير.

6- نوع من أنواع الجبن.

3- الإفطار الأمريكي:

نفس مكونات الإفطار الأوربي الإنجليزي بالإضافة إلي:

1- أنواع مختلفة من اللحوم الباردة أو المشوية.

2- نوع من أنواع الأسماك

3- فواكه طازجة أو معلبة.

كيفية تنسيق المائدة للإفطار:

الإفطار الكونتنتال:

1- وضع الفنجان علي يمين الجالس ببعد 5،2 سم من حافة المائدة.

2- وضع الزبدة على يسار الجالس وعليه سكينة الزبد.

3- وضع سله الخبز.

4- وضع عبوات المربي والعسل والزبدة.

بالنسبة لباقي أنواع الإفطار ؟

1- وضع سكينة كبيرة للحم أو البيض جهة يمين الضيف.

2- وضع معلقة صغيرة

3- شوكة كبيرة للحم والبيض.

4- وضع معلقة متوسطة للكورن فليكس.

5- ملاحة – أنية الفلفل.

وجبات الغذاء وكيفية تنسيق المائدة لوجبة الغذاء

1- تغطية المائدة بمفرش نظيف

2- وضع فوطة المائدة أمام الكرسي

3- وضع سكينة اللحم يسار الفوطة

4- وضع شوكة اللحم يسار الفوطة

5- وضع طبق الخبز يسار الشوكة وعلى حافته سكينه الخبز.

6- وضع معلقة الحلو أفقيا وشوكة وسكينة الحلو.

7- وضع الملح والفلفل.

8- وضع كوب الماء فوق حد السكينة.

9- وضع إناء غسيل الأصابع بعد معلقة الحلو.

10- وضع فازه الزهور وطفاية السجاير منتصف المائدة.

فن الخدمة بالنسبة لصنف قبل البداية.

1- إذا كان الصنف المقدم نوع من العصير (فواكه): يقدم في كأس يحمله الكابتن فوق طبق ويضعه بجانب كوب الماء بدون الطبق.

2- إذا كان الصنف المقدم عصير طماطم: توضع الكأس فوق طبق وبجانب الكأس توضع معلقة الشاي ونصف ليمونه ووضع زجاجة الهوت صوص أمام النزيل.

3- إذا كان الصنف كوكتيل: يقدم في كأس فوق طبق وبجانية معلقة الشاي ويوضع أمام النزيل مباشرة.

إذا كان الصنف المقدم كوكتيل جمبري: توضع الكأس فوق الطبق ومعه معلقة شاي ويوضع أمام النزيل مباشرة وأحيانا توضع شوكة خاصة.

تصميم المطبخ في المطعم

الشروط العامة الواجب توافرها في المطبخ:

- توفير الإضاءة الجيدة لجميع مرافق المطبخ.
- في حالة وجود مسلخ يلزم أن يكون جدرانه من بلاط ناعم الملمس كالقيشاني حتى السقف وكذلك الأرضيات.
- الشبابيك يجب أن تزود بسلك معدني.
- يجب أن يتم تهوية غرف الطبخ بمعدل لا يقل عن 35 مرة في الساعة و أن يركب فوق أجهزة الطبخ هواية "hood" لسحب الهواء من فوقها.
- يجب أن تكون ممرات الحركة واسعة لعدم حدوث تصادم مما يؤثر سلبا على وقت تسليم الطعام.

- طاولة العمل المستخدمة في المطبخ تكون من75 - 60 سم.أما بالنسبة للطاولة ذات الاستخدام من الجهتين فتكون من 120- 105سم. والطاولات التي يتراوح طولها ما بين 300- 240سم.تستعمل إذا كان شخصان يعملان معا وفي بعض الحالات يختلف الارتفاع عن ارتفاع الكاونتر المعروف الذي يبلغ 90سم.

مناطق التي تجهز فيها الطعام في المطبخ

1) منطقة التحضير:

منطقة مفتوحة مجاورة لمنطقة الطهو، في المطابخ الصغيرة عادة هذه المنطقة تكون متجاهلة، وتكون في محيط منطقة الطهو.

أما في المطابخ الكبيرة مناطق منفصلة تكون عادة مثلا منطقة تقطيع الخضروات، تحضير المعجنات، تقطيع وتجهيز الأسماك واللحوم، آلة تقشير البطاطس وآلات تحضير الخضار قد تطلب من خدمات المطاعم ،أو قد تستورد مجهزة مسبقا.

ارتفاع المقاعد الموجودة بمنطقة التحضير يكون 90 سم وعمقها يتراوح من 60-75 سم، قد يوجد بها رفوف على ارتفاع 1.5- 1.8 متر.

وتشمل منطقة التحضير، تحضير ما يلي:

1- منطقة تحضير الطبق الرئيسي:

- الحوض.
- أماكن التحضير.
- آلة الخلط.
- التبريد.
- الحوض اليدوي.
- آلة تحضير الطعام.

- صف متعدد الرفوف.

2- منطقة تحضير الخضار والسلطات:

1.التخلص من النفايات

2.تقطيع البطاطس:

- الحوض
- المقاعد
- الحوض اليدوي
- تحضير الخضار
- التبريد
- عربة متعددة الرفوف.

3- منطقة غسل الأطباق:

تتضمن أغلب الوسائل آلات غسل الأطباق، أكبرها تتضمن آلية نظام ناقل حيث تسمح بفراغ لجمع الأواني والأطباق المتسخة وغسلها وتجفيفها و تصفيفها.

- الحوض.
- رفوف التخزين.
- آلة غسل الأطباق:

2) منطقة الطهو

منطقة مفتوحة مع وجود الأدوات والمعدات التي تناسب نوعية الطعام الذي يتم تحضيره.

ـ لا بد من التشاور مع الطهاة والمصممين المختصين والموردين.

ـ عملية مستمرة من التحضير والطهو قد تكون مطلوبة.

ـ جميع أدوات الطبخ يجب أن تكون موجودة على الجزيرة أو مقابل الحائط.

المعدات:

معدات الطبخ تتضمن ما يلي:

-مقلاة.

-شواية.

-مبخر.

-أواني للغلي.

-أفران تحميص المعجنات.

-الميكرويف.

-سخانات تعمل بالأشعة تحت الحمراء.

-خزانات ساخنة..يستعمل فيها الفولاذ سماكته 750 مم.

يجب التأكد من وجود مسافات حول منطقة تشغيل المعدات تسمح بحركة الموظفين، حركة طاولات نقل الطعام،والتنظيف والخدمات.

أنواع المطابخ حسب نوع المطعم

1- مطبخ لمطعم وجبات سريعة:

تحتوي على 60 مقعد تقريبا في المطاعم الشعبية مع إمكانية تغير الزبائن 5-6 مرات لوجبة الغذاء ومرتين في المساء.

بين أوقات الوجبات يمكن تقديم القهوة والكيك والسندويشات.

يعتمد بشكل أساسي على تقديم الأطعمة الجاهزة والتوصيلات المنزلية مما يعني انه لا تلزم مساحة كبيرة للتخزين:

وتشمل مطبخ لمطعم وجبات سريعة، الأقسام التالية:

1- منطقة التخديم.

2- منطقة تجميع الأواني المستعملة.

3- منطقة غسل الصحون.

4- بار المشروبات.

5- فرن لخبز المعجنات.

6- تخزين الطعام.

7- نقطة الشوي.

8-الموقد.

9- الغلايات الكهربائية.

10- غسل الخضروات.

11- المخازن الباردة للطعام "الثلاجات.

12- حمامات العاملين.

13- حمامات الزبائن.

2- مطبخ لمقهى ومطعم:

غالبا ما يكون في منطقة مشغولة بالمكاتب الإدارية وتقدم خدماتها للموظفين يتم تقديم المشروبات الساخنة الباردة.

1- مسار الحركة للنادل.

2- كاونتر تقديم الخدمات وقبض النقود.

3- منطقة غسل الصحون.

4- بار المشروبات.

5- منطقة صنع المعجنات.

6- فرن خبز المعجنات.

7- منطقة تحضير الساندويشات

8- أدوات إعادة التسخين "مثال الشوربات".

9- الموقد.

10- غسل الخضروات.

11- منطقة الإفراغ.

12- تخزين البياضات"المفارش".

13 - مكان توصيل البضائع.

14- مخزن.

15- غرف تبديل الملابس وحمامات للعاملين.

16- حمامات للزبائن.

17- كبائن تليفونات.

3- مطبخ لمطعم فندق كبير:

غالبا ما يكون تحت رعاية مطعم كبير ومشهور وأحيانا يكون المطعم خارج الفندق أو مكان مضاف إليه.

يمكنه أن يقدم الطعام ل800-1000 زبون.

1-مسار الحركة للنادل.

2-كاونتر التخديم للحديقة.

3-منطقة غسل الصحون.

4-كاونتر المشروبات.

5-تخزين المشروبات.

6-كاونتر تقديم المعجنات.

7-الأطباق الباردة.

8-الأطباق الساخنة والصلصات.

9-حفظ الأطباق الساخنة.

10-غسل الخضروات.

11-تحضير الخضروات.

12-تحضير اللحوم.

13-توصيل المواد والبضائع.

14-مداخل الخدمة وتحصيل النقود.

4- مطبخ لمطعم مع بوفيه وآلات للبيع:

تقدم وجبات غذائية سريعة للقوى العاملة والموظفين.

يمكنها أن تخدم 500 زبـون في الـساعة حيـث أن المطـبخ تقتـصر وظيفتـه عـلى أعـداد السلطة والبوظة لاعتماده الكامل على الأطعمة الجاهزة.

5- مطابخ لمطاعم الخدمة الذاتية:

المواد المقدمة تكون سابقة التحضير ومجمدة ولا شيء يتم أعداده في المطعم نفسه.

- بوفيه مع شواية ومقلاة شيبس.

-الصلصات والتوابل وأدوات المائدة.

-صندوق تحصيل النقود.

-جلاية الصحون.

-مكان وضع الأواني المستعملة.

- تقديم الطعام والشراب.

-تجهيز الأطباق الباردة.

- وحدات التسخين.

- تجهيز الأطباق الساخنة.

-ثلاجات.

-كشك البيع للشارع.

-مدخل.

أمور السلامة الواجب توافرها في المطبخ

النظافة:

- قوانين الصحة الغذائية صارمة وتعطي سلطة كبيرة للسلطات المحلية لتراقب نظافة المطاعم.
- جميع الأسطح في المطبخ يجب أن تكون قابلة للتنظيف بدقة وباستمرار، وعادة يجب أن تكون الأرضيات غير منزلقة.

الإضاءة:

يفضل توفير قدر جيد وكافي من الإضاءة الطبيعية ونستعمل لذلك فتحات فوق مناطق العمل أو في الأسقف وهذه الفتحات تكون مزودة بطبقة حماية من الحشرات حتى إذا فتحنا الشبابيك بقيت هذه الطبقة.

في حالة استخدام أنظمة تهوية صناعية تكون الفتحات مغلقة دائما ولا يتم فتحها إلا للتنظيف.

الإضاءة الصناعية يجب أن تكون موزعة بشكل جيد ومنتظم

(400-500lux) في المطبخ و(200lux)في الممرات والمخازن.

التهوية:

يحتاج المطبخ لقدر معين من التهوية ليكون الطعام صحيا وذلك للتخلص من الغازات والأبخرة والروائح الناتجة عن الطهو يجب أن يحتوي المطبخ: أجهزة إنذار للحريق وشفاطات للدهون.

عزل الصوت:

يجب أن تكون الحوائط بين المطبخ وصالة الطعام تكون معزولة وبينها دهليز أو ممر صغير.

وتكون الأسطح ماصة للصوت وخاصة الأصوات والضجة الناتجة من المطبخ.



الفصـل الخامـس

أساليب الإتيكيت في المطعم

أساليب الإتيكيت في المطعم

مفهوم الإتيكيت

هو فن الخصال الحميدة" أو "السلوك بالغ التهذيب" وتتعلق قواعد الإتيكيت بآداب السلوك، والأخلاق والصفات الحسنة.

يضم الإتيكيت مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة، وغير المكتوبة، والتي تنظم المجاملات والأسبقية، ومختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وهذه القواعد والمبادئ تدل على الخلق القويم الذي يجمع بين الرقي، والبساطة، والجمال.

ويمكن القول أن "الإتيكيت" و"البرتوكول" يكملان الواحد منهما الآخر، ويصبان في اتجاه واحد هو التناسق وإذا كان البروتوكول مجموعة من القواعد والإجراءات في العلاقات الرسمية الإنسانية، فإن الاتيكيت أو السلوك الحسن يصب في العلاقات العامة الخاصة الفردية، وعلى مستوى المجتمعات الصغيرة الضيقة.

إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي في المطعم

1- المجاملة:

تعتبر المجاملة عموما دستور الإتيكيت والبروتوكول وخاصة إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي، ويمكن تعريف المجاملة بأنها فن الإرضاء، حيث تعطى فكرة طيبة عن صاحبها، كما وأنها تصل بسهولة إلى القلب، وبمعني آخر إذا وضع الشخص في اعتباره عند كل تصرف شعور وإحساس وحقوق وتطلعات الآخرين، فإن ذلك يمثل البداية الصحيحة لأصول الاتيكيت.

كما يستطيع الإنسان بمراعاة شعور الآخرين أن يحقق نجاحاً اجتماعياً، ذلك أن من يضع في اعتباره التزامه نحو غيره أكثر من التزامه نحو نفسه يصبح احتمال خطأه أقل بكثير من الشخص الملم بقواعد الاتيكيت. وتدل المجاملة

والإخلاص والبساطة واللباقة على الأصل الطيب، وبصفة عامة فإن أفضل ما توصـف بـه المجاملـة ذلك القول "أحب لغيرك ما تحب لنفسك".

2- التقديم والتعارف:

خلال الحفلات الرسمية أو المناسبات ذات الطابع المحلي أو الدولي، تتطلب طبيعة عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم أو من يعمل في السلك الدبلوماسي إلى التعرف على الآخـرين، أو قد يكون الوسيط في تعريف شخصيتين ببعضهما البعض.

3- الأسبقية:

ترتبط الأسبقية بمـا فطـر عليـه البـشر مـن حـب الظهـور والتنـافس والتـسابق، وتعتـبر الأسبقية من الموضوعات الشائكة بالنسبة لرجال العلاقات العامة وأعضاء السلك الدبلوماسي مـما يلقى على عاتقهم مهمة حساسة في تنفيذها، ونعرض فيما يلي لنظام الأسبقية.

1) الأسبقية بين الدول:

تحدد الأسبقية بين الدول كاملة السيادة في المناسـبات المختلفـة التـي تمثـل فيهـا هـذه الدول طبقاً لإحدى الطرق التالية:

- طريقة التناوب.
- طريقة القرعة.
- الطريقة الأبجدية.

2) الأسبقية بين الملوك ورؤساء الدول:

بصفة عامة لا توجد قواعد ثابتـة تحـدد الأسـبقية بـين الملـوك أو رؤسـاء الدول عند اجتماعهم في مكان واحد، ولكن إذا اجتمع رئيساً دولتين فـإن الـرئيس المـضيف يعطـى الأسـبقية للـرئيس الـضيف، أمـا إذا اجتمـع عـدد أكـبر مـن

الرؤساء في مكان واحد فيمكن تحديد الأسبقية فيما بينهم طبقاً لإحدى القواعد التالية:

1) تاريخ التاج (أقدميه الجلوس على العرش).

2) تاريخ تولى الحكم.

3) الحروف الأبجدية لأسماء الدول (وهي أنسب الطرق).

4) التناوب بحيث يتقدم كل منهم على زملائه في اجتماع من الاجتماعات، أو حفل من الحفلات.

5) وفقاً للتقدم في السن، فالأكبر سناً يسبق الأحداث سناً.

6) الاتفاق المسبق بعدم وجود أسبقية بينهم، وأن مواضعهم متساوية.

وفي أغلب الأحوال يكون القرار في مثل هذه المناسبات لرئيس الدولة المضيفة.

ـ الأسبقية بين رؤساء البعثات الدبلوماسية.

ـ الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية.

ـ أسبقية المناسبات:

- الأسبقية في السير.
- الأسبقية في ركوب السيارة.
- الأسبقية في الحفلات الخطابية.

ـ الأسبقية في المجاملات.

ـ الأسبقية في الحفلات والمآدب.

4- البساطة:

تعتبر البساطة من أهم قواعد السلوك البشري، فهي السلوك الذي يمنحك القدرة على التعبير عن نفسك وتعريف الآخرين بأطباعك.

فالأسلوب البسيط يمكنك أن تعـرض الحقيقـة بـصورة سـارة، وتعطـي انطباعـا، جمـيلاً، وتوفر على نفسك البحث عن وسيلة معقدة تفرض فيها نفسك أو حاجتك، فالتحلي بالبساطة من الأمور المحببة في كثير من المناسبات، ولا يستطيع الإنسان أن يتبنى سـلوكاً بـسيطاً إلا إذا تخلـص من عقدة الخجل وسيطرته، وتجـدر الإشـارة إلى عـدم الخلـط بـين مـسألة الـتخلص مـن الخجـل باقتباس أسلوب جاف وفظ، لأن الإنسان في هـذه الحالـة يكـون قـد لجـأ أسـلوب فـرض الـنفس، واستنفار غيظ الآخرين، واستغرابهم.

لذلك يجب أن يدرب الإنسان نفـسه عـلى البـساطة، ولكـن في إطـار الاعتـداد بـالنفس والثقة بالذات، وأن يكون الإنسان صريحاً وواضحاً وإشاراته مرنة ومباشرة، وتعبر عن ذاتـه بعيـداً عن الخجل المفتعل والحياء المصطنع أو التردد في عرض الأفكـار، وكلـما كـان الإنـسان صـادقاً مـع نفسه اكتسب احترام الآخرين.

5- المصافحة:

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدى الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات، وتتطلب المصافحة جهداً لأدائها إذا كان الشخص لا يلم بقواعد وأسلوب المصافحة السليم.

ويجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث عـلى الـضيق عنـد بعـض الأشـخاص، فإذا كانت المصافحة بين رجل وسيدة فإذا إطالة تشابك أيديهما سيكون باعثاً على لفـت الأنظـار، وعلى العكس لا يجب أن يكون زمن المصافحة من القصر بحين يبدو وكأنه مجـرد تلامـس سريـع بين الأيدي.

ويعتبر من أهم مقتضيات اتيكيت المصافحة أن الـشخص الـذي يـصافح آخـر يجـب أن يصوب نظره إليه، وليس إلى شخص آخر أو مكان آخر، ومن الواجب إذا كان الـشخص يـدخن أن يترك السيجارة قبل المصافحة.

ويراعي عند المصافحة مجموعة المبادئ التالية:

- الشخص الأكبر منزلة هو الذي يبادر بمد يده مصافحاً.
- تحية السيدات قبل الرجال.
- يجب على الرجل ألا يبدأ بمصافحة السيدة، ولكن المرأة هي التـي تعطيـه الإذن بالمصافحة، حيث تكون هي البادئة بمد اليد، وفي غير ذلك كـما في المجتمعـات الإسـلامية يكتفـي بإلقاء التحية، ويتبع نفس الشيء بالنسبة للرجال ذوى المراكز العالية، والمقـصود مـن ذلـك عـدم الإحراج بالمصافحة دون رغبتهم.
- لا يجوز المصافحة فوق يدى شخصين آخرين يتصافحان، أو إذا كان شـخص يهـم بالمرور بينهما بحيث تعوق المصافحة مروره.
- يجب أن يكون السلام باليد، والانحناء سهلاً بدون تكلف، فلا تمسك اليد بـشدة، كما لا تلمس بإرتخاء، ولكن يجب مسك اليد المقدمة لك مسكة عادية مع هزها أو الضغط عليها بلطف ثم تركها بسهولة.
- من غير اللائق أن تتم المصافحة مع إرتداء القفاز، ولكن المقابلة في الطريق العام والجو بارد وممطر فيمكن المصافحة بالقفاز.
- عندما يتم تقديم ضيف الشرف أو ضـيف كبـير المـدعويين في بعـض المناسـبات، فيجب على الشخص ألا يقحم نفسه في غير دوره أو يحاول الظهور خارج الـصف إذا وجـد صـف للمستقبلين بل ينتظر دوره، ولا يحاول لفت الأنظار إليه، وتتم المصافحة بنفس الأسلوب.

عند ترك مكان الحفل يجب توديع الداعين بلطف ومجاملة مع إضافة كلمة شـكر عـن التمتع بالمأدبة أو الحفل، مع ملاحظة عدم الإطالـة عنـد البـاب لأن ذلـك قـد يعطـل الـداعين في العودة إلى ضيوفهم الباقين.

يعتبر الحديث وإجادته إحدى ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب فن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمة يقولها المتحدث.

وإذا كان الإتيكيت هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا نابعاً من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.

ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات متنوعة وعلى اتصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والمراسم.

6- الحديث:

خير الكلام ما قل ودل

يستطيع الإنسان أن يحكم على شخصية انساناً آخر ومستوى تعليمه، وثقافته، وأسلوب حياته، والوسط الإجتماعي الذي ينتمى إليه من حديثه ومن نبرات صوته. وفي المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وآخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك يجب تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بفئات اجتماعية معينة، لأنها غالباً ما تحمل مدلولات يقتصر إستعمالها على تلك الفئات الاجتماعية، وفي حالات خاصة، ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعاً وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندئذ لا شك أنك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها وتستطيع أن تختار الكلمات والمصطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه ودائما " خاطبوا الناس على قدر عقولهم".

ويعتبر الحديث بسهولة وبشكل صحيح مع مجموعة من الناس بلغة أجنبية، ليس من الأمور السهلة، ولذا فمن المفيد التدرب على إدارة المحادثة، والبدء بممارستها مع مجموعة من المتحدثين باللغة العربية وتسجيل الملاحظات.

سيكتشف الإنسان أن هناك فروقاً كبيرة، وأن إدارة النقاش فن يزداد تعقيداً بزيادة عدد المشتركين فيه، وأن الأكثر ثقافة وإطلاعاً هو الأكثر قدرة على إدارة الحديث.

وتوجد بعض الحالات لا يستطيع فيها الإنسان أن يطلق لحديثه العنان فيقول ما شاء، وخاصة عندما يكون في اجتماع يضم أفكاراً متنوعة، وأعماراً مختلفة، فاختيار موضوع الحديث في هذه الحالة ينبغى أن يناسب مختلف الأذواق، ولا داعى للحديث في موضوع متخصص لا يلم به الحاضرون، ومن المحظور استغلال مثل هذه القاعدة على حضارة أو مجتمع بعينه، فهي من آداب كل المجتمعات.

وقد يشاركك الإنسان الشرقى في بعض آلامك أو مشكلاتك إذا حدثته عنها، أما الإنسان الغربي فسيطلب منك صراحة أن تعرض متاعبك على والديك أو زوجتك أو أبناءك الكبار أو الطبيب النفسي.

الحديث باللغات الأجنبية

من المألوف جداً لأي عربي أن يتكلم اللغة الإنجليزية أو الفرنسية أو الألمانية أو الأسبانية أو الروسية أو اليابانية بلكنة واضحة، ولهذا السبب فإن الحاجة ماسة عند الكلام أو في المقابلات الهامة أن ترتب حصيلتك اللغوية، وأن تبحث عما لديك من مصطلحات مفيدة ومرتبطة بموضوع الحديث الذي تريد أن تعالجه، ويعتبر متحدثي اللغة العربية بما فيها من ثروة زاخرة في أحرفها وتركيبها وبنيتها هم أكثر الشعوب قدرة على التكيف مع نبرات اللغات الأوروبية، ولكن هذا التكيف يحتاج إلى جهد ودراسة، ولا علاقة له بالوراثة،

ولكي يطمئن الإنسان على وضعه يكفي أن تسمع الفرنسي يتحدث الإنجليزية والإنجليزي يتحدث الفرنسية، لتعرف أن العربي محظوظاً في سيطرته على نبرات اللغات الأجنبية ونطقها أفضل من غيره لكن المهم هو تجنب الكلام المعيب، والبناء اللغوي الخاطئ والكلمات الثقيلة قدر الإمكان.

رفع الكلفة والمناداة بالاسم الأول للأشخاص

يدل التخاطب مع الآخرين بالمناداة بالاسم الأول مجرداً من الألقاب على رفع الكلفة بين المتخاطبين، ويعتبر ذلك من الأمور الطبيعية بين أفراد الأسرة الواحدة أو الأصدقاء متقاربي السن.

ولا يجوز عند التعارف لأول مرة، أو أثناء مقابلات العمل، أو المقابلات الرسمية أن ينادي الشخص الآخر باسمه مجرداً من ألقابه سواء العلمية، أو الألقاب المتعارف عليها، والسائدة في المجتمع، أو أن يتم مخاطبة شخص ما بلقب غير محبب إلى نفسه.

7- الإصغاء:

يعتبر الاتصال الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الحديث، تستدعي التركيز وبذل الجهد، ومن المقولات التي يرددها خبراء علم النفس أننا نفكر بأضعاف السرعة إلى نتكلم بها، ولذلك حين ننصت تكون عقولنا في سباق، وعلى ذلك فإننا غالباً ما نسقط أو نطرح أفكارنا وأحكامنا على ما يقال لنا طبقاً لما يرد في أذهاننا، وليس طبقاً لما نستقبله من رسائل أخرى.

لذلك يجب أن تستغل حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصغاء، وأن يكون الرد على ما يقال فعلاً، وهناك سبباً آخر – تقليدي – وهو أننا لا نستطيع الإنصات الجيد والفعال في الحوار لأننا كثيراً ما نطمع في "أخذ الميكروفون" والتحدث بدلاً من الإنصات، وبالتالي لا تكون لدينا أصلاً رغبة في معرفة ما يقوله الآخرون.

8- لغة الجسم:

تعتبر الإيماءات والتعبيرات التي تصدر عن الإنسان بشكل إرادي أو لا إرادي في كثير من الأحيان من أقوى من الكلمات وهذا ما يسمى بلغة الجسم، فكما أن الصوت يعبر عن صاحبه فإن الجسم بتعبيراته المختلفة يعكس إنطباعاتنا سواء أن كانت إيجابية أو سلبية.

9- الملابس:

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطي الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الذي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية.

ولقد انتهت تقريباً عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة، وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد، أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي، وحتى المبعوثون الدبلوماسيون فإن التغيير الحادث في المجتمعات بصفة عامة جعلهم يكتفون حالياً بارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات، فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساء أو البنجور في الأوقات الأخرى.

وفي الدول العربية مثلاً لا توجد ملابس رسمية خاصة لأي المناسبات، ويكتفي بالملابس العادية الداكنة، مع الابتعاد عن البدل (السبور) أو ذات الألوان مثل (البني، الأخضر).

1- الملابس الرسمية:

في مآدب العشاء الرسمية والحفلات الرسمية الكبرى بأنواعها قد يرتدي الرجال البدلة السموكن أو الفرك أو البنجور، ويجوز في معظم البلدان ارتداء

بدلة داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية (الفراك والسموكن أو البنجور) إلا في بعض الدول الملكية.

ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثنى من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة مثل الزي العربي في دول الخليج مثلاً

2- الملابس الغير رسمية:

تتسم حضارة اليوم بالسرعة وقد أثرت ذلك تأثيراً مباشرً على اللغة والأخلاق، السلوك، وطرق التعامل بين الناس كذلك المظهر العام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس الغير رسمية (الكاجول) بشكل لافت منذ أوائل التسعينات القرن الماضي، وقد كانت في البداية تلبس في الإجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت.

وتتطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس الغير رسمية تخطى ذلك أيضاً.

وفي كل الأحوال يجب على الإنسان أن يكون أنيقاً وأكثر هنداماً وأن يراعي اختيار الزي المناسب سواء في العمل أو البيت وغير ذلك.

إتيكيت الطعام والمائدة

هنا الأمر يختلف تماماً عن إعداد المائدة أو تناول الأطعمة المختلفة.وهي تساؤلات بسيطة لكنها ضمن قواعد فن الإتيكيت الرئيسية.

هل ُطلب منك إحدى المرات تمرير المملحة، هل من المسموح أن تطلب أنت شيء غير موجود على المائدة من المضيف أو المضيفة، هل من اللائق أن تأخذ ما تبقي من أطعمة، وهل من حقك رفض ما لا ترغب فيه من الطعام؟هذه الأسئلة لا تقل في أهميتها عن كيفية ترتيب أدوات المائدة بحيث تصبح

مائدتك أنيقة، أو عن كيفية تناول الأطعمة فينبغي أن تحرص على أن تكون تصرفاتك جذابة مثل شكل مائدتك وأطعمتك.

- عندما يطلب منك أحد تمرير المملحة:

لا مانع على الإطلاق من القيام بذلك، لكن الشيء الذي يلازم الملح هو الفلفل ماذا عنه؟ لا توجد قواعد بعينها تحكم التصرف في هذا الموقف لكن عليك الاكتفاء بتمرير الملح.

- عندما تطلب شيء غير موجود على المائدة:

مثل الكاتشب أو المستردة، لا توجد مشكلة في طلبهما ولفت نظر المضيفة بكل تأدب لهما لكن من غير المسموح على الإطلاق أن تطلب أطباقاً أو أصنافاً من الطعام غير موجودة، وإنما أشياء بسيطة فقط.

- عندما تتبقى الأطعمة:

وهذا ينطبق فقط إذا كنت مدعو إلى تناول الطعام في مكان عام وليس في منزل صديق، ويجوز أن تأخذ ما تبقى من أطعمة في حالة رغبتك في ذلك والحالة الثانية إذا كانت كمية الطعام كبيرة، ولا تستطيع الانتهاء منها في المطعم.

-رفض ما لا ترغب فيه من الطعام:

1- بين الأصدقاء:

أ- لا مانع من الرفض بتأدب وليس لزاماً عليك أن تبدي أسباب عدم رغبتك، أو إذا اضطرك الموقف فمن المجاملة أن تأخذ من كل طبق مقدم لك القليل من الأصناف المختلفة حتى لا تشعر بما لا ترغب فيه أو لا تستحسنه.

ب- والرفض ضرورة مع إبداء السبب إذا كنت تعاني من حساسية أو أية أسباب مرضية أخرى بدون لفت أنظار جميع الحاضرين إليك، عليك بالهمس في أذن المضيفة.

2- في مطعم خارجي:

والذي يقدم لك الطعام هنا الجرسون (النادل) شخص غريب عليك فسيكون التصرف بالرفض أسهل بكثير من الأصدقاء ويكون بتأدب بالغ أيضاً.

3- البوفيه المفتوح:

أسهل بكثير من الأصدقاء والمطعم حيث تتاح لك حرية الاختيار بدون تدخل من أحد.

إتيكيت الحفلات والمطاعم والولائم

يعتبر سلوك الشخص في الحفلات والمطاعم والولائم، وبصفة خاصة على المائدة انعكاساً للمجتمع والطبقة التي ينتمي إليها هذا الشخص، وتعتبر الحفلات والولائم مدخلاً هاماً للحياة الرسمية والاجتماعية ويحرص رجال المجتمع كما رجال السياسة والدبلوماسية على إقامة هذه الحفلات والمآدب من أجل كسب عدد من الصداقات وتسهيل عملية الاتصال بالناس.

وقد أجمع خبراء الاتيكيت على أن هناك قائمة واضحة لعشرين سلوك لا يجب ممارستها أمام الناس وخاصة في المناسبات المختلفة والمآدب والحفلات وهذه السلوكيات الغير مقبولة هي:

1. تخليل الأسنان.
2. حك الجسم.
3. وضع المكياج في الأماكن العامة.
4. مضغ اللبان (العلكة) أو فرقعته في وجه الآخرين.
5. العبث في الأنف.
6. خلع الحذاء في المناسبات الرسمية.
7. التمخط في كم الملابس.
8. الحفر في أذنيك والنظر إلى ما تخرجه منها.

9. البصق.

10. التجشأ.

11. السعال والعطس دون أن تغطي فمك أو أنفك.

12. شد ملابسك الداخلية.

13. الاستمرار في غلق وإصلاح ملابسك بعد الخروج من الحمام.

14. تمشيط شعرك بالقرب من أحد.

15. قضم الأظافر وشد الجلد الميت.

16. إزالة طلاء الأظافر.

17. التحدث أثناء وجود طعام في فمك.

18. الضغط على البثور.

ولمزيد من الدراسة والتفصيل ستناول دراسة الموضوعات التالية:

1- احترام المواعيد.

2- الخطأ والاعتذار

3- حفلات العشاء

4- حفلات الغداء

5- حفلات الحديقة

6- حفلات المائدة

7- تجهيز المائدة

قواعد إيتيكيت الحفلات والمطاعم والولائم

1) احترام المواعيد:

تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة أساس فنون الاتيكيت.

وليس معنى احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع أو المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضاً يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد لدخول مكان المناسبة قبل الموعد بوقت كبير.

وفي نفس الوقت ليس الحديث عن احترام المواعيد موجهاً فقط إلى المدعو للاجتماع أو المناسبة أو الحفل، ولكن إلى الداعي أيضاً، فقد يحضر أحد الأشخاص إحدى المناسبات في الموعد المحدد، دون وصول الداعي، فإن ذلك من قبيل الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم وقواعد الاتيكيت.

وقد يتأخر بعض المدعوين عن الموعد المحدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدلل أو الدلال، وتوجد بعض الاجتماعات لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.

2) الخطأ الاعتذار:

يرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر منه أي خطأ أو نقد تجاه الآخرين ضرورة الاعتذار عما بدر منه.

وقد يرى البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يرى الإنسان المتحضر أنها تستوجب ذلك، وعلى سبيل المثال عندما يتخطى أحد الأشخاص مكانا مزدحما بالناس مثل حفلات الاستقبال، إذ عند الاحتكاك بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطراً في وضع عكس لاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة عن الإرادة مثل العطس أو التجشؤ، وبجانب هذه الأمور البسيطة في شكلها والكبيرة في دلالات السلوك المتحضر، يوجد نوعاً آخر من الاعتذار، وهو الاعتذار عن تلبية دعوة موجهة لنا.

فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور إحدى المناسبات فعليه المبادرة واتخاذ القرار، والبت فيما إذا كان سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور.

3) حفلات العشاء:

تعتبر ولائم العشاء إحدى المناسبات الاجتماعية، والتي تدل على الاحترام والتقدير من الداعي للمدعوين، وذلك أكثر من أي دعوة لحفل آخر.

1. توقيت إرسال بطاقة الدعوة.
2. مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة.
3. ملابس حفل العشاء.
4. عند الوصول إلى مكان الحفل.
5. قبل العشاء.
6. دخول قاعة الطعام والجلوس على المائدة.
7. بعد الجلوس إلى المائدة.

4) حفلات الغداء:

يعتبر الاتيكيت الخاص بمآدب الغداء أقل وأبسط منه في مآدب العشاء، وتتركز أهم قواعد الاتيكيت لهذا النوع من المآدب في النقاط التالية:

- يقود المضيف السيدة الأولى فقط إلى مقعدها، ويتبعها باقي المدعوين، ثم السيدات المتزوجات، ثم السيدات غير المتزوجات أولاً فالرجال.
- تلبس الملابس العادية في ولائم الغذاء.
- تكون قائمة الطعام في الغذاء أبسط من قائمة الطعام في العشاء، وقد تتضمن

أولاً الحساء:

- تقدم القهوة والسجائر في نهاية الطعام سواء على المائدة أو في الصالون.

- يبقي المدعوون حوالي 20دقيقة أو نصف ساعة على الأكثر بعد الغذاء ثم يستأذنون للانصراف من الداعين كالمعتاد.

5) حفلات الحديقة:

عندما يكون الطقس مناسباً، ومع توافر حديقة ملائمة يمكن عمل مثل هذا النوع من الحفلات، ويكون لها طابع جميل، وبصفة خاصة إذا كانت الحديقة واسعة ومنسقة، ويمكن دعوة عدد أكبر في حفلات الحديقة من الحفلات التي يتم إعدادها داخل المنازل، ويجب أن يشار في بطاقة الدعوة أن الحفل في الحديقة، مع ضرورة مراعاة موعد مناسب لإقامة مثل هذا النوع من الحفلات، ويقوم الداعي باستقبال المدعوين في مكان ظل عند مدخل الحديقة، ويوضع البوفيه ومكان تقديم المشروبات في الحديقة، وإذا كانت الحديقة صغيرة نسبياً يمكن عمل البوفيه في غرفة مجاورة للحديقة.

6) إيتكيت المائدة:

يعتبر سلوك الإنسان على المائدة وإيتكيت تناول الطعام من الأمور الحرجة التي يهابها الكثيرون خاصة في اللقاءات والاجتماعات الرسمية، ويستطيع الإنسان أن يتعلم آداب الطعام على المائدة من خلال دراسة: .

أولاً: أصول الإتيكيت أثناء تناول الطعام.

ثانياً: إيتكيت تناول بعض أنواع الأطعمة.

أولاً: أصول الإيتكيت أثناء تناول الطعام:

- انتظر إشارة الداعي إيذاناً بالجلوس إلى المائدة.
- عندما يضع الداعي الفوطة على ركبتيه ويبدأ في تناول الطعام يفعل المدعوين مثله.
- لا يستحسن البدء بتناول الخبز.

الأكل وأنواعه:

- المشهيات.
- الحساء (الشوربة).
- الأسماك.
- اللحوم أو الطيور.
- السلطات.
- الحلويات.
- الجبن.
- الفاكهة.

7) التدخين:

مع تطور المدنية والتقدم الطبي الذي أثبت أن هناك علاقة وثيقة بين التدخين، وكثير من أمراض العصر الخطيرة، فقد أصبحت كثير من المجتمعات المتقدمة تنظر إلى المدخن نظرة تنم عن عدم الرضا، نظراً لأن التدخين لا يصيب المدخن فقط، ولكن ينعكس أثره على الأشخاص الموجودين في حيز المدخن، هذا إضافة إلى أن التدخين حرام بحسب العديد من فتاوى العلماء.

لذلك يجب على الشخص الامتناع عن التدخين في المآدب الرسمية، أو عند الدخول إلى حفل استقبال، أو مناسبة اجتماعية، أو عند الحديث مع شخص لا يدخن، ويراعى الالتزام تماماً عند وجود لافتة تشير إلى منع التدخين.

ومن العادات السيئة إطفاء السجائر في فناجين القهوة أو الشاي أو على الأرض، أو ترك رماد السجائر يتساقط على أرض المكان.

8) تجهيز المائدة:

ترص أدوات المائدة التي سوف تستخدم فقط من المدعوين على المائدة مهما كان شكل المائدة بسيط مع مراعاة ألا تقل المسافة بين كل شخص والآخر

عن 55سم، وحتى يتمكن كل مدعو من تحريك ذراعية، واستخدام أدوات الطعام والشراب بسهوله، وتوضع الأدوات الفضية في تسلسل منطقي على جانبي الطبق من الخارج إلى الخارج، فمثلاً نجد في الجهة اليمنى من الخارج ملعقة الحساء إذا كان هو أول طبق سوف يقدم إلى المدعوين أما إذا كان الطبق الأول هو السلاطة نجد أن الشوكة الصغيرة المخصصة لها في الجهة اليسرى إلى الخارج وهكذا.

ولا تستخدم الملعقة الكبيرة المخصصة للحساء إلا في تناوله فقط، ولا تستخدم لتناول أي مأكولات أخرى، ويتم تغيير الطبق المستخدم فور الانتهاء منه، ويوضع الخبز دائماً على يسار الجالس في الطبق الصغير المخصص لذلك، وأحذر الخطأ بتناول الخبز الموضوع على يمين الطبق المخصص لك لأنه يخص المدعو الجالس إلى يمينك مما يتسبب ذلك في إحراجه.

طرق خدمة تقديم الطعام:

1. خدمة الطعام بالطريقة الفرنسية.
2. خدمة الطعام بالطريقة الروسية.
3. خدمة الطعام بالطريقة الإنجليزية.

إيتكيت الاجتماعات والمقابلات

تعرف الاجتماعات بأنها جميع أشكال اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتحقيق التفاهم بين المجموعة، وتعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط، وتبادل وجهات النظر ومناقشتها مع المجتمعين.

ولكي يحقق الاجتماع أهدافه يجب أن يخطط له بحيث يحدد الغرض منه، فلا يطالب من العضو التوجه إلى اجتماع دون أن لا يعرف الغرض منه، كما

يجب أن تحدد موضوعات المناقشة في الاجتماع والأعضاء الذين يشاركون فيه وموعده، فضلاً عن إعداد كافة الترتيبات اللازمة لعقد الاجتماع وإجراء المراجعة النهائية أو الكتيبات كوسيلة للإيضاح تسهل مهمة وليستوعب الأعضاء ما يقدمه من معلومات.

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة وعادة ما يكون الهدف من المقابلات أو اللقاءات تحقيق غرض أو عدة أغراض مما يأتي:

1. الحصول على المعلومات ومعرفة الحقائق.
2. نقل المعلومات.
3. التأثير أو الدفع.
4. تحقيق التعاون.

إدارة الاجتماع:

عند إدارة اجتماع يصبح من يرأسه في دائرة الضوء فبجانب المهارات الإدارية يجب أن يتمتع من يدير الاجتماع بالمعرفة التامة لإتيكيت وبروتوكول إدارة الاجتماعات.

وتلخص أهم قواعد الاتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع فيما يلي:

- التفكير الجيد في موعد الاجتماع.
- إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقتٍ كافٍ.
- تقديم الاعتذار في حالة عدم إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقتٍ كافٍ.
- انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق.
- توزيع جدول أعمال الاجتماع قبل موعده بوقت كافٍ.

- يقرر الداعي للاجتماع مسبقاً الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور.

- تقديم المشاركين الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل.

- معاملة المسئولين التنفيذيين الأصغر سناً بطريقة إنسانية.

- الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء المناقشات والعمل على إزالته.

- أن يضع رئيس الاجتماع عيناً على الساعة.وعيناً أخرى على جدول الأعمال.

- عدم التدخين إذا كان ذلك غير مسموحا به في غرفة الاجتماعات.

- أن يتعامل رئيس الاجتماع منع من يحاولون أخذ أكثر من حقهم بذكاء وسرعة بديهة.

- العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحاً للجميع.

- إذا كان زمن الاجتماع طويلاً جداً فمن المناسب أن يتخلله فترة راحة.

- الثناء على كل من يقدم إيضاحات أو عرضاً أو كلمة في الاجتماع والثناء على كل من ساعد في الإعداد للاجتماع.

- إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل.

دليل إتيكيت حضور الاجتماعات

- الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد أو قبل الوقت المحدد بخمس دقائق.

- في حالة الحضور إلى اجتماع لأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة.

- إذ لم يكن محدداً مكان كل مدعو إلى الاجتماع، بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الاجتماع، فيجب ألا يتقدم لأخذ مكان قبل أن يشير إليه رئيس الاجتماع أو أحد معاونيه بمكان جلوسه.

- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب فيمكن الدخول في حوار ودي مع الجالسين.

- أن يكون المدعو إلى الاجتماع مستعداً للحضور إلى الاجتماع ومناقشة موضوعاته، وذلك قبل الدخول للاجتماع.

- إذا رغب أحد المجتمعين استخدام جهاز لتسجيل حوار الاجتماع، فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع.

- ألا يستغل وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة (نصف واعية) على الأوراق الموجودة أمامه.

- عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث.

- عدم الاستحواذ على المناقشة أو الإطالة في عرض وجهات النظر.

- من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.

- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة.

- أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم.

- يجب شكر رئيس الاجتماع في نهاية الجلسة.

فن البروتوكول

يعرف البروتوكول (المراسم) بأنه مجموعة الإجراءات، وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات، والاتصالات الدولية، وتقوم المراسم تنفيذا لقواعد سواء الدولية أو العامة أو بناء على العرف الدولي، وتصطبغ المراسم بطابع رسمي.

وتعتبر المراسم دستور التعامل وفن التعايش، وهي قواعد دولية وعادات وتقاليد تنظم المناسبات والاحتفالات ذات الطابع:

1- **الرسمي أو الوطني:** بالنسبة للملوك، ورؤساء الدول والجمهوريات، ورؤساء المجالس الدستورية في الدولة.

2- **الدبلوماسي:** بالنسبة لأعضاء السلك الدبلوماسي، والمنظمات الدولية.

3- **الاجتماعي:** بالنسبة للمؤسسات، والجمعيات، والأفراد.

ويجب أن يتوفر لدى المسئول عن تطبيق أنظمة المراسم وقواعدها الدولية المميزات التالية:

- الذكاء، الإحساس المرهف، الذوق السليم.
- دقة الملاحظة، سرعة الخاطر، التحرك السريع.
- اللباقة، الكياسة، حسن التصرف.

الزيارات الرسمية

ترتبط الزيارات الرسمية للضيوف الأجانب بأهمية الأعباء الملقاة على عاتق القائمين بعمل ترتيبات الزيارات على كافة المستويات من وإلى الدولة (زيارة كبار الشخصيات الرسمية الأجنبية) للدولة أو زيارة نظرائهم في الدولة لدولٍ أخرى.

أصبحت المؤتمرات الدولية، والإقليمية، والزيارات الرسمية، والمعارض الدولية تحتل جزء كبيرا من العمل الدبلوماسي، وعالم الأعمال، والمال، واستتبع ذلك ضرورة ترتيب وإعداد برنامج استقبال رؤساء وأعضاء الوفود ومرافقتهم وتسهيل مهمتهم وإقامتهم في البلاد.وتحتل الاتصالات الشخصية خلال المؤتمرات أو الزيارات أو المعارض أو المفاوضات سواء كانت (سياسية، أو اقتصادية، أو تجارية) نصيبا كبيرا في إنجاح الهدف وراء كل منها، وهو ما يدعمه عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم بصفة خاصة.

وسنتناول في هذا الفصل المراحل المختلفة للإعداد والتخطيط والتنفيذ لبرنامج زيارة رسمية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الإعداد لبرنامج زيارة رسمية.

ثانياً: التخطيط المبدئي للبرنامج.

ثالثاً: التخطيط النهائي لبرنامج.

الحفلات والولائم الرسمية

يعتبر الإعداد للحفلات أو الولائم الرسمية وتنفيذها من الأمور الحيوية والهامة والأساسية لرجل المراسم أو العلاقات العامة بصفة عامة، ويتطلب الإعداد والتخطيط لها جهداً ودراسة تنعكس في النهاية حصيلتها على نجاح الحفل أو المأدبة الرسمية.

ونعرض أهم النقاط الرئيسية التي يعتمد عليها التخطيط للحفل أو الوليمة الرسمية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الأرشيف.

ثانياً: إعداد قائمة المدعوين.

ثالثاً: بطاقات الدعوة.

الصنع الجيد للانطباع الأول.

توقيت إرسال بطاقة الدعوة إلى المدعوين

وتوجد مجموعة من العناصر تعتبر من المقومات الضرورية والأساسية التي تتضمنها بطاقة الدعوة، وذلك على النحو التالي:

1- اسم المنظمة.

2- جملة ترحيب.

3- نوعية الحفل.

4- الغرض من الحفل.

5- تحديد اليوم، التاريخ، والشهر.

6- الساعة.

7- المكان.

8- إرشادات الاعتذار.

9- تفاصيل خاصة.

رابعاً: قائمة الطعام:

تتطلب الولائم الرسمية في المناسبات والحفلات الكبرى ضرورة وجود قائمة للطعام الذي سيقدم في الوليمة (عشاء أو غذاء) إذا كانت المأدبة جلوساً، وتوضع عادة على يسار طبق الطعام.

وتجدر الإشارة إلى ضرورة الاهتمام بأناقة نوع الورق، والطباعة بالنسبة لقائمة الطعام، ويمكن إحاطتها بالزخارف، وشعار المنظمة الداعية.

وتطبع قائمة الطعام باللغة العربية إذا كان جميع المدعوين يتحدثون العربية، أما إذا كان من بين المدعوين بعض الأجانب، فمن الضروري أن تكتب القائمة بطريقة مزدوجة أي باللغة العربية وما يقابلها بالفرنسية أو الإنجليزية.

ويمكن في بعض الأحوال كتابة اسم المدعو على قائمة الطعام، ويعتبر ذلك أحد وسائل إرشاد المدعو إلى مكان جلوسه، وقد يحتفظ بعض المدعوين بهذه القائمة على سبيل التذكار خاصة إذا كان إخراجها وشكلها أنيق.

ويمكن أن تتضمن قائمة الطعام في المآدب الجالسة ما يلي:

1- المشهيات وتقدم كأول طبق.

2- الحساء.

3- السمك.

4- اللحوم أو الطيور مع الخضروات.

5- السلاطة.

6- الحلوى والمثلجات.

7- الجبن.

8- الفاكهة.

وقد جرت العادة في المآدب الرسمية على الاكتفاء بتقديم البنود 2،3،4،5،6.

خامساً: الخدمة في الحفلات والمآدب:

يختلف نوع الخدمة باختلاف نوع الحفل ففي حفلات الاستقبال يتم تخصيص جانب من المكان لتقديم المشروبات، ويقوم طاقم الخدمة بالمرور على المدعوين بصواني المشروبات، وصواني المشهيات الخفيفة، ويكون الجميع وقوفاً، ويتم تخصيص مقاعد متناثرة على جانبي القاعة تكفي لحوالي ثلث المدعوين، وتخصص لبعض كبار السن من المدعوين.

المدراء والعاملين في المطاعم السياحية (الأقسام التشغيلية في المطعم).

يمكن أن نبين أهم الوظائف العاملة في المطعم كما يلي:

أولاً: مدير المطعم:

أن مدير المطعم يقوم بتنظيم المطعم المسؤول عنه حسب اللوائح والتعليمات المعطاة إليه مع تقديم خدمة مدروسة تدريب العاملين عملياً وإعطائهم التعليمات الخاصة باللوائح ومسؤول عن مظهر وسلوك العاملين.

شروط شغل وظيفة مدير المطعم

- مؤهل فندقي عالي وخبرة خمس سنوات.
- مؤهل فندقي متوسط وخبرة سبعه سنوات.
- مؤهل عال وخبرة سبع سنوات.
- إجادة اللغة الانجليزية.
- أن يكون مبتكرا مبدعاً.

أن يكون قادر على التكيف مع أي موقف طارئ.

المهام الأساسية لمدير المطعم

1. العمل تحت الإشراف والتوجيه الكامل من العضو المنتدب أو من ينوب عنه.
2. المسئولية الكاملة في الحفاظ على المنشاة من جميع النواحي الفنية والإدارية.
3. المسئولية الكاملة في تمثيل المنشاة قبل الجهات الرسمية فنيا -إداريا – مهنيا.
4. الدارية والإلمام الكامل بمنظمة (HACCP) (نقاط الرقابة الحرجة علي سلامة الأغذية والمشروبات) وكذلك تدريب العاملين علي تنفيذ بنودها.
5. الالتزام الكامل بالكياسة واللياقة والأسلوب الراقي في الضيافة وحسن التعامل في جميع المواقف.

أعمال مدير المطعم

يمكن تقسيم أعمال مدير المطعم إلى ثلاث أقسام:

أولاً: قبل العمل

- مراجعة المطعم من حيث الإضاءة (في حالة أي عطل تبليغ قسم الهندسة).
- نظافة المدخل.
- نظافة النوافذ، الأرضية، عدم وجود أتربة.

سبورة بيع الأطعمة (Promotion Board):

- الستائر (مفتوحة أو مقفولة) حسب التعليمات، الكراسي (عدم وجود أي فضلات أو بقايا خبز عليها) وإعطاء تعليمات بنظافتها.
- التأكد من نظافة فازات الورد وتغيير الورد.
- التأكد من أن الموسيقى غير عالية وفتح مفتاح الموسيقى في الوضع الصحيح.

- التأكد من نظافة قوائم الطعام، وكذلك وضعها في المكان الخاص بها بعد استعمالها.

- المراجعة على الأدوات (الملح – والفلفل مملوء – الطفايات)..الخ.

- المفارش مناسبة للمناضد – البوفيه – السايد ستاند – تروليات الحلو – السلطات..الخ.

- التأكد من الأطباق جاهزة – المناضد ثابتة لا تتحرك.

مقابلة شيف المطبخ لمعرفة الآتي:

- في حالة وجود نوع من الأطعمة غير موجود.
- معرفة قائمة الطعام المحددة (ما هي طريقة عمل الأطعمة).
- أنواع الآيس كريم الموجودة.
- شوربة اليوم.
- أي تغيير في تجميل الأطباق (Garnishes).
- أنواع الأطعمة التي يريد بيعها.

عمل اجتماع يومي مع العاملين لشرح ما يلي:

إعطاء التعليمات التي تسلمها من شيف المطبخ – تدريبهم – إعطائهم التعليمات بطرق الخدمة – يجب سؤال العاملين عن معلومات الأطعمة والخدمة – مراجعة المظهر الخاص بالعاملين – توزيع العاملين (من ذا الذي سوف يقوم بالعمل(كيف – متى).

ثانياً: أعمال مدير المطعم أثناء العمل:

هو مسؤول عن الخدمة في المطعم عموماً، والتأكد من كل ضيف قدمت له التحية مبتدأً من باب المطعم والحرص على متابعتة بمجرد جلوسه:

1. إعطائه الكارت.
2. سؤاله عن المشروبات.

3. عدم التأخير في الخدمة.

4. العاملين يتعاملون مع الضيوف بسلوك مهذب.

5. الأطعمة والخدمة على المستوى المطلوب.

6. عدم وجود أي اتساخ بأدوات الخدمة التي تقدم.

7. كتابة الملاحظات للأشياء التي يجب إصلاحها والتي تحتاج لتعديل وتحسين.

8. أخذ القرار بناء على الملاحظات التي دونها وذلك بمناقشتها مع مدير المطاعم والمطبخ ومناقشة الملاحظات مع العاملين أثناء الاجتماع اليومي.

خدمة الإفطار

التأكد من:

1. البوفيه كامل دائماً من حيث الأطعمة والأدوات.

2. خدمة الشاي والقهوة بمجرد جلوس الضيف.

3. تقديم البيض والطلبات الأخرى مع التأكد من عدم التأخير.

4. في حالة انتهاء الضيف من إفطاره توضع الأدوات الجديدة لمجرد مغادرته.

5. التأكد من جلوس المجموعات في أماكنها المخصصة لها.

ملاحظة:

الحرص الشديد من حيث الطلبات الزائدة عن الإفطار الكونتينتال بأن يتم تسديد سعرها (مع متابعة مسؤول كل قسم).

خدمة الغداء والعشاء

- التأكد من ترولي الحلوى يحتوي على الأدوات الخاصة به وكذلك الحلوى.

- تجهيز المناضد بمجرد مغادرة الضيوف لها.

- التأكد من جلوس الضيوف في أماكنها المخصصة لها.

ثالثاً: المسؤوليات بعد العمل:

- التأكد من رفع جميع الأدوات المستعملة.
- التأكد من تجهيز المطعم للخدمات الآتية: غداء وعشاء – تجهيز السايد ستاند ورفع جميع الأدوات المستعملة التي توجد أعلاه.
- التأكد من إرجاع الديكور والأطعمة إلى المطبخ.
- كتابة دفتر التقارير.
- التأكد من البياضات قد تم عدها وتغييرها حسب التعليمات المتبعة.
- إعطاء التعليمات لمساعده ليقوم بالمسؤوليات المنسوبة إليه.
- احترام اللوائح.
- التأكد من أن جميع العاملين متبعة اللوائح حسب تعليمات المنشأة.

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

1. المسئولية الكاملة في متابعة وتوجيه جميع السادة /رؤساء الأقسام الخاضعين لإدارته طبقا للأصول الفنية والمهنية والإدارية.
2. المسئول الأول عن متابعة السادة العاملين التابعين للمنشأة في أداء واجباتهم الوظيفية مهنياً وفنياً طبقا للمعايير الفنية القياسية.
3. مسئول عن توفير أفضل الخدمات للسادة الضيوف في مختلف أفرع نشاط المنشأة.
4. المسئول الأول عن متابعة السادة العاملين التابعين للمنشأة في أداء واجباتهم الوظيفة والمهنية طبقاً للمعايير الفنية القياسية.
5. المتابعة المستمرة لدفاترLogbook جميع أقسام المنشأة لمعرفة أوجه القصور أو الطلبات والعمل فوراً وطبقاً للنظام العام على حلها و توفير الطلبات.
6. المتابعة الدائمة لاحتياجات التشغيل من خامات وخلافة والعمل على توفيرها.

7. يسأل عن أي قصور في الخدمات التي تقدم للسادة الضيوف.

8. مسئول عن التأكد من توافر الأرصدة اللازمة للتشغيل من جميع الأصناف والخامات.

9. المتابعة المستمرة لورديات الأقسام طبقا للجداول المقررة واتخاذ الإجراء حيال ذلك.

10. المسئولية الكاملة في تنفيذ تعليمات الصحة الشخصية والمهنية ومتابعة ذلك بصفة دائمة.

11. العمل على تنمية وتنشيط المبيعات.

12. العمل على تخفيض التكاليف بما لا يؤثر على الضيوف أو سمعة المنشاة.

13. الإلمام والمسئولية عن حماية المنشأة من الحرائق أو السرقة أو الإتلاف لاقدر الله ويتوجب عليه تقديم خطة عمل لتحقيق هذا الغرض على أكمل وجه.

14. تنظيم المشتريات بالأسلوب الذي يفي باحتياجات المنشأة في الوقت المناسب.

15. مسئول عن توفير جميع الخامات اللازمة لتنفيذ ما جاء بقائمة الأغذية والمشروبات.

16. اتخاذ ما يلزم نحو عدم إزعاج الساكنين والقاطنين بجوار المنشأة والحفاظ على سمعة المنشأة.

17. المتابعة والإشراف على صيانة المعدات والأدوات الخاصة بالمنشأة داخلياً وخارجياً.

18. متابعة لسداد المستحقات الواجبة على المنشأة مثل (تليفونات – مياه – كهرباء...الخ) طبقا لجدول سداد يعرض على السيد العضو المنتدب أو من ينوب عنه.

19. العمل المتابعة على تنفيذ جميع متطلبات سلامة الأغذية والمشروبات.

20. الجزاءات الخاصة بالمخالفين يطبق عليها لائحة العمل وتعرض للاعتماد من السيد/ العضو المنتدب أومن ينوب عنة قبل الإعلان عنها.

21. مسئول عن تجميع وتوزيع الهبات الخاصة بالعاملين طبقا لكشف يعرض ويعتمد من السيد العضو المنتدب أو من ينوب عنه.

22. أمساك Log book لقيد الإعمال اليومية أولا بأول.

23. أمساك Reservation Book لتسجيل حجوزات السادة الضيوف.

24. أمساك Lost and found.

25. إصدار التعليمات الخاصة بالحفلات الخاصة بالتنسيق مع الجهات المختصة

26. جميع التعليمات والمكاتبات داخليا وخارجيا يجب أن تنسخ بواسطة الحاسب الآلي ولا يعتد بالمدونة يدوى نهائيا.

27. العمل على توفير جميع عناصر راحة الضيوف.

28. المتابعة الدائمة للمطبوعات الخاصة بالمنشأة.

29. تشكيل لجان الجرد الشهري بالتعاون مع الإدارة المالية.

30. إمساك دفتر خاص بالكسر والفاقد والتالف.

31. المسئولية الكاملة عن صلاحية الخامات المستخدمة في جميع أقسام المنشأة.

32. المتابعة لمناطق التجهيزات والمخازن والغسيل والكي.

33. متابعة القيد في دفاتر الأمن للأحوال الخاصة بالتشغيل.

34. التواصل مع زملائه ومرؤسيه بأسلوب التعاون لصالح العمل.

35. الاتصال الدائم والمباشر مع الإدارة العليا.

36. الالتزام بتوقيتات العمل.

37. الالتزام بالتعليمات التي تصدر من اجل تنظيم العمل.

38. العمل على حل وتلافى حدوث شكوى من الضيوف والقيد في Log book للمتابعة والحل.

39. متابعة دائمة الوسائل البصرية والسمعية والتأكد الدائم من أن جميع الأجهزة تعمل بكفاءة عالية.

ثانياً: مساعد مدير المطعم:

إن مساعد مدير المطعم مسؤول عن المطعم في حالة غياب المدير ويأخذ كل الوظائف الإدارية، والتعاون مع المطبخ لتقديم خدمة جيدة.

أعمال مساعد مدير المطعم

يمكن تقسيم الأعمال إلى ثلاث أقسام:

1- في وجبه الإفطار:

قبل بدء العمل:

- المراجعة على أطعمة البوفيه وكذلك الأدوات الخاصة به والديكورات والمعروضات.
- المراجعة على الأدوات الموجودة على المائدة.
- المراجعة على السايد ستاند وتجهيز الخبز والزبد والتأكد من وجود جميع الأدوات به.

أثناء العمل:

- تحية الضيوف ومتابعة أخذ طلباتهم.
- بمجرد جلوس الضيوف التأكد من تقديم القهوة والشاي لهم.
- متابعة الخدمة لكل مائدة حسب التعليمات.
- الخدمة السريعة للطلبات خلاف البوفيه مثل البيض وخلافه.
- متابعة الخبز والمربيات وإعطاء تعليمات بتكملة أي أطعمة قد تنقص.
- التأكد من نظافة الموائد بعد انتهاء الضيف منها للاستعداد للمائدة الجديدة.

- التنبيه على الكابتن المسؤول عـن القـسم بعمـل الفـواتير للطلبـات الزائـدة عـن البوفيه وكذلك فواتير الجروبات والنزلاء.

- التأكد من وجود الأطعمة والأدوات كاملة باستمرار على البوفيه.

بعد العمل:

- إعطاء التعليمات برفع البوفيـه وأي أدوات مـستعملة وعمـل الترتيبـات اللازمـة لتجهيز الغداء.

- إعطاء التعليمات بتجهيز الخل والزيت والسكريات والملـح والفلفـل والمـستاردة ونظافة الأدوات الخاصة بها وكذلك تكملتها.

- إرسال العـاملين لفـترات الراحـة (مـن سـوف يـذهب وكـذلك ميعـاده) لإعطـاء الفرصة لزملائه.

- التأكد من تجهيز قوائم الطعام.

- متابعة تعليمات اجتماع المدير.

- التأكد من تجهيز ترولي الحلوى (أدوات...حلوى).

- معرفة الأطعمة الناقصة في المطبخ.

- متابعة الضيوف من حيث حضورهم ومغادرتهم وكذلك حضور الضيوف الجدد، و التأكد من عدم تأخير أي شيء وكذلك متابعة الصوص والمـستاردة والكتـشب والأشـياء الأخـرى التي تقدم مع الأطباق.

- المتابعة لرفع الأدوات المستعملة من على المناضد وإعطاء التعليمات برفعها.

- في حالة وضع الأدوات بعد مغادرة الضيف التأكد من وجود الأدوات كاملة مثـل الطفاية والماء والملح والفلفل..الخ.

- عند الانتهاء من خدمة الإفطار إعطاء تعليمات بتجهيز المناضد للفترة التالية من الخدمة.

- إعطاء تعليمات لمسؤول الوردية الذي سوف يستلم بعده لاحتمال وجود ضيوف ما زالوا موجودين من الوردية الأولى إلى الوردية الثانيـة، لتكملـة العمـل مثـل اقـتراح الحلـوى أو الشاي أو تقديم الشيك له..الخ.

2- خدمة الغداء والعشاء:

- التأكد من وجود كل مسؤول في مكانه المخصص له.

- في حالة حضور بعـض الجروبـات فيجـب تجهيـز الأدوات حـسب القائمـة الـذي سوف يقدم لهم ويكون على اتصال دائماً بشيف المطبخ.

- المراجعـة عـلى دولاب حفـظ أدوات الخدمـة مـن خبـز وزبـد وقهـوة – مـاء – فضيات – سكر – طفايات وأدوات أخرى.

- التأكد من أن مسؤولي الخدمة يعرفون كل شيء عن المنيو المقدم واسم كل نـوع وطريقة الطهي والأطعمة المصاحبة لكل طبق.

- التأكد من أن ضيف يجلس قد تم سؤاله عن المشروبات وإعطاء كارت الأطعمـة وإعطاء الخبز والزبد – ودفع مسؤولي الخدمة إلى عمـل مبيعـات للـضيوف مثـل بيـع المـشهيات والنبيذ مع الأطباق الرئيسية.

- التأكد من أن مسؤولي كل قسم في المطعم يأخذون الطلبات صحيحة على سـبيل المثال في حالـة طلـب الـضيف اسـتيك سـؤاله عـن الطهـي (طهـي كامـل – متوسـط – أقـل مـن المتوسط).

- بعد الانتهاء من الغداء والعشاء يقوم بتسليم العمـل للورديـة الليليـة وإعطـاءه جميع التعليمات التي تسلمها من حيث تجهيز أدوات الإفطار لليوم الذي يليه.

3- التدريب:

يقوم مساعد مدير المطعم بمتابعة التدريب الذي تم عمله بواسطة الإدارة أثناء العمل، ويقوم بكتابة الملاحظات الخاصة بأخطاء مسؤولي الخدمة حتى يتم التعليق عليها في الاجتماع اليومي لتلاشي الأخطاء.

وكذلك يجب التأكد من نظافة العاملين من حيث (الأيدي والأظافر والحذاء..الخ).

يجب التأكد من أن جميع مسؤولوا الخدمة يحترمون نظام الإدارة من لوائح ونظام من حيث أسلوب تعاملهم مع الضيوف وكذلك زملائهم.

تحت إشراف مساعد مدير الأغذية والمشروبات عمل برنامج للتدريب.

التأكد من أن جميع العاملين يعرفون:

- نوعيات الأطعمة الموجودة في قوائم الطعام الخاصة بمطعمه وما يقدم معها من حيث تجميل الطبق وطريقة طهيه وكيفية خدمته على المائدة.
- عمل التقييم الخاص بالعاملين (Evaluation) لعمل الترقيات اللازمة لهم
- متابعة برنامج التدريب الذي تسلمه من الإدارة.
- يساعد في أفكار وتعليقات تفيد التدريب.

مسؤول عن متابعة مواصفات العاملين الشخصية من حيث:

1. الاستحمام قبل العمل.
2. الشعر نظيف وممشط بالنسبة للسيدات أن يكون مربوط من الخلف.
3. التأكد من حلاقة الذقن وكذلك الشعر.
4. اليدين نظيفة وأظافر نظيفة وقصيرة.
5. التأكد من نظافة الزي.

قائمة الانتظار

تستخدم عندما يكون المطعم مزدحم بالنزلاء ويجب على الضيوف انتظار المنضدة:

قائمة انتظار

التاريخ: ....   المضيف / المضيفة......................

اليوم: ....

1........................4......................7......................

2......................5......................8......................

3......................6......................9......................

المنضدة	وقت الجلوس	اللونج	اللوبي	وقت الحضور	عدد الأشخاص	الاسم

1. املأ العنوان في أعلاها بالاسم والتاريخ واليوم.

2. أعطي وقت تقديري عندما تكون المنضدة جاهزة.

3. اكتب اسم النزيل وعدد الأشخاص المستضافة معه في قائمة الانتظار.

4. ا سأل الضيف الانتظار في اللـونج أو التمتـع بمـشروب وفي عـدم حالـة رغبتـه في

اللونج أقترح مكان آخر للانتظار فيه.

5. اكتب مكان الانتظار الذي سوف ينتظر فيه مثل اللونج الغربي..الخ.

6. إذا كان وقت الانتظار الحالي أطول من الوقت التقديري راجع مع الضيف.

7. بعد تجهيز المنضدة أخطر النزيل بأن المنضدة معدة لاستقباله.

جدول الخدمة لإعداد وتجهيز العمل

الأعمال	الفترة
بداية العمل (قبل الظهر) **المجموعة الأولى (قسم 2، 1):** 1- إقلب الفناجين يميناً. 2- إملأ ماكينة العصير وخزن الأكواب بالأدراج الخاصة بها. 3- املأ موزع المحلول السكري، ودع المحلول يمر من خلال العصير. 4- جهز الزبدة والملعقة والخبز ولوحة التقطيع والسكين..الخ. 5- اغسل البراد الحراري جيداً ثم جهز القهوة. 6- حضر الكريمة، أطباق الزبدة. **المجموعة الثانية (قسم 4، 3).** 1- تنظيف وملء ماكينة اللبن. 2- تنظيف وملء المبرد السفلي بالزبدة واللبن والقشدة..الخ. 3- إمداد دولاب الأدوات بالمناج والتوابل اللازمة في الداخل والخارج 4- جهز شرائح الليمون.	الإفطار
الأعمال بعد الإفطار **المجموعة الأولى (قسم 2، 1)** 1- تجهيز الأقسام للغداء. 2- تنظيف السخان وملئه بالخبز الطازج. 3- تجهيز سخان واحد للفناجين والبولات للشوربة الساخنة. 4- تجهيز الأكواب نظيفة تماماً. 5- نظافة التوستر ومنظفة العمل الخارجية. **المجموعة الثانية (قسم 4، 3).** 1- أحفظ جانباً المحلول السكري والزبده. 2- راجع السلاط بار. 3- نظافة دولاب حفظ الأدوات والقسم. 4- إعداد القسم للغداء. 5- تجهيز شرائح الليمون.	قبل الغذاء
المراجعة على أعمال الغذاء **المجموعة الأولى (قسم 2، 1)** 1- تنظيف ماكينة العصير ومنطقة العمل الخارجية والصواني.	بعد الغذاء

<table>
<tr><td></td><td colspan="2">-2 تغيير وإعداد قسم من الغداء للعشاء.
المجموعة الثانية (قسم 3، 4)
-1 تنظيف وإعداد أكواب العصير لليوم التالي.
-2 تنظيف ماكينة الشاي والقهوة وتجهيزها.
-3 تغيير وإعداد القسم من الغذاء</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">بداية الأعمال</td></tr>
<tr><td>قبل العشاء</td><td>المجموعة الثانية (قسم 3، 4)
1- تجهيز صلصة السلاطة للقسم
2- إعداد فناجين وبولات الشوربة بالسخان.
3- تجهيز سلات الخبز والفوط.
4- تنظيف وتجهيز الملاحات والسكريات.</td><td>المجموعة الأولى (قسم 2،1)
1- مراجعة دولاب حفظ الأدوات والإمدادات الخاصة به من مناج وطفايات، وكبريت قهوة،سكر..الخ.
2- تنظيف وتغيير السكريات الملاحات، زجاجات الخل والزيت.
3- مراجعة ماكينة الخدمة الذاتية سوء للعصير أو الشاي المثلج.
4- تجهيز القسم للعشاء.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">نهاية العمل</td></tr>
<tr><td>بعد العشاء</td><td colspan="2">المجموعة الأولى (قسم 2، 1)
1- نظافة ماكينة العصير.
2- تنظيف ماكينة اللبن.
3- تنظيف المناج.
4- تنظيف وإعداد القسم للإفطار.
5- تنظيف منطقة العمل الخارجية والأدراج.
المجموعة الثانية (قسم 4ب، 3)
1- تفريغ وتنظيف أواني الصلصة ومكانها.
2- تنظيف البراد الحراري.
3- تنظيف وإمداد دولاب حفظ الأدوات بالمناج..الخ.
4- إعداد وتجهيز القسم للإفطار.
5- تجهيز و إعداد سخان الخبز</td></tr>
</table>

قائمة المراجعة اليومية

التاريخ.................

تمت المراجعة بواسطة: ...: ...: ...

النوع	نعم	لا	
البوفيه:			
المفارش نظيفة..................			
الستان نظيف....................			
الديكور مجهز بشكل جيد			
الصيني نظيف			
الصيني زيادة			
أدوات الخدمة موجودة			
الاسترنو مشعل			
استرنو زيادة موجودة			
اسم الأطعمة في السفنديش			
كل الإضاءة تعمل			
البوفيه مجهز بالأدوات			
أطباق زيادة للبوفيه			
مسؤول الخدمة:			
يرتدوا زي نظيف			
يرتدوا الاسم الخاص بهم			
يرتدوا الحذاء المطلوب			
يحملون الأقلام			
حلاقة الشعر			
تسجيل الحضور			
الاجتماع اليومي (عقد)			

			السايدستـــشن (دولاب حفـــظ الأدوات) تجهيز المناخ بالكميات المناسبة القهوة ساخنة السخان يعمل كراف الماء مملوء تجهيـــز الفـــضيات بالكميـــات المناسبة
			تجهيزات أخرى: - المناضد مجهزة حسب النظام الكراسي نظيفة الموكيت نظيف إناء الورد نظيف المدخل مرتب والديكور منظم المنبر نظيف المنيو جاهز عند المستقبلة الستائر مغلقة الموسيقى في الوضع الصحيح سبورة الترويج موجودة سبورة أماكن الجروبات جاهزة مناضد الجروبات جاهزة السايدستشن جاهز الأرضية نظيفة المراجعة على التيك اواي: الحلوى جاهزة ومرتبة صناديق الحلوى موجودة ثلاجة الحلوى والكاونتر نظيفة الأمـاكن الغـير ظـاهرة للـضيف (الخلفية) القهوة جاهزة للخدمة

			القهوة موجودة في الماكينة تجهيز الصيني بالكميات المناسبة تجهيز الفضيات بالكميات المطلوبة تجهيز الأكواب بالكميات المطلوبة تجهيز البياضات بالكميات المطلوبة مكان الكاشير نظيف ماكينة الصراف في حالة جيدة الشيكات سلمت لمسؤولي الخدمة مدير المطعم راجع قراءة التقرير اليومي للإفطار فقط: المربى، الزبدة، الخبز على المائدة.

ثالثاً: الكابتن (Captain):

ان الكابين في المطعم مهم جداً وذلك لتنظيم عمل موظفي الخدمة (الويتر)، ويقوم بإبلاغ مدير ومساعد المطعم بان العمل يسير وفق ما هو مطلوب، بالإضافة إلى متابعة ترتيب وتأمين احتياجات المطعم والمطبخ من المواد الغذائية.

شروط شغل وظيفة الكابتن

- مؤهل فندقي متوسط + خبرة عامان
- مؤهل متوسط + خبرة ثلاث أعوام
- إجادة اللغة الانجليزية
- أن يكون مبتكرا ومبدعا
- أن يكون قادر على التكيف مع أي موقف طارئ

مهام أساسية لوظيفة الكابتن

1. العمل تحت الأشراف والتوجيه الكامل من سنيور كابتن – مدير المطعم – نائبه
2. الالتزام بتعليمات رؤسائه وتأديتها على أكمل وجه
3. تقديم أفضل الخدمات للضيوف
4. الإلمام بمنظومة (HACCP) والقدرة على المتابعة وتنفيذها في خطوات العمل المختلفة.

الواجبات الأساسية المطلوبة لمهنة الكابتن

1. الحفاظ الدائم على نظافة القسم الذي يعمل به.
2. المراجعة الدائمة على تجهيزات الموائد والمقاعد طبقا للمعمول به التأكد من نظافة الأرضيات.
3. المراجعة الدائمة على دولاب الخدمة Table Service والتأكد أن العاملين معه وتحت قيادته أتموا جميع المطلوب من تجهيزات قبل العمل ويراجع بصفة دائمة خلال العمل وتجهيز على أكمل وجه طبقاً للتعليمات الفنية بعد نهاية الوردية.
4. الإشراف الكامل عن أعمال العاملين تحت رئاسته من (باص بوى –ويتر)والتأكد أنهم يؤدون عملهم طبقا للقواعد الفنية.
5. مساعدة العاملين تحت رئاسته في ما يعترضهم من مشاكل أو معوقات قد تؤدى إلى سوء الخدمة.
6. في جميع خطوات العمل يراعى شروط الصحة المهنية والشخصية بكل دقة.
7. تقديم قائمة الطعام والمشروبات للضيوف بأسلوب مهني راق.
8. كتابة طلبات الضيوف في كابتن أورد ويراعى في الكتابة الوضوح وأي ملاحظات يرغبها الضيف وكذلك عدد الأفراد ورقم المائدة.

9. يسلم الكابتن أورد للويتر الذي يعمل معه للتنفيذ (مطبخ – بار).

10. استخدام الأدوات في الغرض المخصص لها.

11. متابعة فرش المائدة طبقا لما ورد في الكابتن أورد من طلبات.

12. التأكد من تقديم الطلبات للضيوف مراعيا الطرق الفنية المتبعة بعد التأكد من مطابقتها لمطلوب فعليا.

13. التأكد أثناء الاجتماع المسبق لبدا العمل من التعليمات الخاصة بالتشغيل وهل يوجد تعليمات بشأن قائمة الطعام ويتابع ذلك مع العاملين تحت رئاسته.

14. ملاحظة اليونيفورم الخاص به والعاملين معه.

15. التأكد قبل بدا الوردية من توافر الأقلام – كابتن أوردر –الثقاب الخاصة بالضيوف – توافر قوائم الطعام.

16. التواجد بصفة مستمرة في منطقة خدمته لتلبية أي طلبات طارئة للضيوف.

17. العمل الدائم على راحة الضيوف وحسن خدمتهم.

18. التأكد من وجود سلة الخبز والزبد في حالة المأكولات.

19. الالتزام بتوقيتات المعلنة مسبقا بالنسبة له والعاملين تحت رئاسته.

20. أخطار رؤساؤه عند وجود أي شكوى أو ملاحظة من الضيوف للعمل فورا على أزالتها مع قيد جميع الملاحظات في دفتر Log Book.

21. متابعة التعليمات التي يخطر بها من رؤسائه.

22. إطلاع العاملين تحت رئاسته بتعليمات غرفة المنشئات السياحية أولاً بأول.

23. تقديم الشيك للضيوف عند طلبه بأسلوب مهني راق.

24. توديع الضيوف بأسلوب مهني عند مغادرتهم مع عدم رفع الكلفة.

رابعاً: ويتر (Waiter):

شروط شغل وظيفة الويتر:

1. مؤهل فندقي متوسط+خبرة عام.
2. مؤهل متوسط وخبرة عامين.
3. مؤهل عال وخبرة سبع سنوات.
4. إجادة اللغة الانجليزية.
5. أن يكون مبتكرا مبدعا.
6. أن يكون قادر على التكيف مع أي موقف طارئ.

مهام أساسية لمهنة الويتر

1. العمل تحت الإشراف والتوجيه الكامل من الكابتن وسنيور كابتن
2. الالتزام الكامل بقواعد المهنة
3. تقديم أفضل خدمة للضيوف
4. الالتزام بتعليمات رؤسائه وتأديتها على أكمل وجه
5. المعرفة والتمرس على تنفيذ منظمة (HACCP) (نقاط الرقابة الحرجة على سلامة الأغذية والمشروبات)

الواجبات والمسؤوليات الرئيسية لمهنة الويتر

1. الحفاظ الدائم على نظافة القسم الذي يعمل به.
2. تجهيز الموائد والمقاعد طبقا للمعمول به و التأكد من نظافة الأرضيات بصفة دائمة.
3. تجهيز دولاب الخدمة Table service ومراعاة تواجد جميع الأدوات قبل بالكميات المفروضة.
4. الحفاظ بصفة دائمة على نظافة دولاب الخدمة قبل وأثناء وبعد انتهاء الوردية.

5. استلام الاوردر من الكابتن أو سنيور كابتن لتسليمه للمطبخ أو البار للتجهيز.

6. التأكد من الأصناف قبل استلامها والتوجه إلى مائدة الضيوف.

7. خدمة المشروبات طبقا للأصول الفنية والتأكد من أن البارد بارد والساخن ساخن والتأكد من تقديم الخبز والزبد عند خدمة الأغذية.

8. التأكد من منافض السجائر بصفة دائمة.

9. توفير المقاعد المناسبة في حالة وجود أطفال.

10. في حالة وجود إلى شكوى يرفعها فورا إلى رئيسه المباشر ويتابع حلها.

11. ارتداء اليونيفورم العمل والحفاظ علية بصورة لائقة وراقية.

12. التأكد من وجود (قلم – مشط ثقاب –نوتة صغيرة دائما معه).

13. الأخطار الفوري عن أي أعطال أو كسر في المعدات.

14. حمل الأطباق والزجاجيات والفضيات من على الموائد طبقا للأصول الفنية.

15. الإلمام الكامل بقائمة الطعام للرد على أي استفسارات للضيوف.

16. حضور الاجتماع الذي يسبق بداية العمل لمعرفة التطورات والتعليمات الجديدة.

17. إتباع القواعد الصحية المهنية والشخصية.

18. حليق الذقن –العناية بالأظافر والشعر.

19. الالتزام بالتعليمات التي تصدر من اجل تنظيم العمل.

20. الدراية بالتعامل مع أجهزة الإطفاء والإنقاذ.

21. التواصل مع زملائه بأسلوب التعاون لصالح العمل.

22. الحفاظ على مظهره العام لائق بصفة دائمة.

23. حسن استقبال والترحيب بالضيوف مع عدم رفع الكلفة.

24. استخدام الأدوات في الغرض المخصصة لها.

25. أخطار رئيسة بأي ملاحظات للضيوف والعمل على حلها.

خامساً: صرافي المطاعم ومراقبة الإيرادات:

يجب على مسؤولي المطاعم ملاحظة العاملين، على سبيل المثال مراجعة الفاتورة (بدون أخطاء) قبل تقديمها للضيف وذلك لأن وجود أي خطأ في الفاتورة سوف يثير غضب الضيف ولا يعود للفندق مرة ثانية بجانب السمعة الغير طيبة للفندق.

قديماً كان يستخدم الكابتن أوردر في كتابة الطلبات وبعد ذلك أصبحت كتابة الطلبات على شيك بسلبات منفصلة ثم يرسلها للبار أو المطبخ لتحضيرها ويجب على مسؤولي الخدمة في نهاية الوردية المراجعة على الشيكات عسى ألا يكون هناك شيكات مفقودة.

هناك بعض التصرفات التي تدل على عدم الأمانة وهي أن يقوم مسؤولي الخدمة باستلام الشيك والنقود من الضيف ثم يحتفظ بالنقود لنفسه ويقوم بتقطيع الشيك ولكن هذا التصرف غير سليم، حيث أنه استلم عدد شيكات باسمه وكل شيك له رقم مدون عند الصراف وكما يلي:

1. أي مشروبات أو طلبات يجب إضافتها على الشيك بمجرد طلبها وعدم إحضار أي طلبات بدون شيك.

2. مراجعة وملاحظة جميع الطلبات التي خرجت من المطبخ والبار مع الطلبات المكتوبة في الشيك والتي قدمت للضيف بالفعل ومقارنتهم.

3. عمل مراجعة على المجموع النهائي والتأكد من جميع البيانات الموجودة فيه.

4. مراجعة عدد الأشخاص (الكفرات وعدد الضيوف الموجودين).

لذلك نجد الآن الكمبيوتر يستعمل حديثاً في مثل هذه العمليات ويساعد ذلك على المراقبة والضبط للحسابات بحيث يتم معرفة المأكولات والمشروبات التي قدمت بالفعل وكذلك عدم خروج أي شيء إلا وكان مدون في الميكروز.

إجراءات الصرافة

يجب على الصراف المسؤول عن الخزينة أن يكون دقيق جداً في العمليات الحسابية مع تجنب الأخطاء في عمله لأنه المسؤول عن أي نقص أو زيادة في الإيرادات المحصلة.

وهناك بعض النقاط التي يجب إتباعها:

1. قبل بداية العمل يجب على صراف المطعم مراجعة النقود الفعلية الموجودة في الخزينة وفي حالة وجود أي خطأ الإبلاغ عن ذلك.
2. يجب أن يكون الصراف مرتب ومنظم في عمله وتصنيف كل نوع من النقدية على حدة.
3. عند استلام الصراف الشيك من مسؤولي الخدمة يجب مراجعة الشيك والتأكد تماماً من عدم وجود أي خطأ وكذلك وجود أي إلغاء يجب عمل الإجراءات اللازمة.
4. عند استلام الشيك يتم وضعه في المكان المخصص له وفي حالة وجود كروت الائتمان يجب أن يراجعها جيداً قبل عمل الإجراءات الخاصة بها.
5. مراجعة الباقي من النقود المفروض إعادته للضيف.
6. عند مغادرة المطعم يجب أن يقوم بغلق الخزينة مباشرة.
7. في حالة تعامل الضيف مع الصراف يجب عليه الاهتمام وفي حالة ما إذا طلب الضيف تغيير أي نقود فإذا وقعت على الأرض يجب على الصراف إعطاءه غيرها من الخزينة ثم بعد ذلك يقوم بأخذها.
8. في حالة وجود أي خطأ في الشيك فلا يقوم بالتصحيح في الشيك بل يتم التصحيح في الكشف المعد لذلك.

مراجعة الآتي عند نهاية العمل:

1. عد الشيكات أو الإيصالات والنقود قبل التسليم للصراف الذي يتسلم منه مع وضع النقود في مظروف خاص.
2. عمل تقارير عن أي خطأ أو إكرامية..الخ.
3. تسليم التقرير إلى رئيسه ويفضل كتابة ذلك في دفتر والتوقيع عليه.

تأمين النقدية

هناك بعض السرقات تتم عند الصراف أو مسؤول الخدمة أو الضيف:

1. أثناء تغيير النقود.
2. أخذ مبالغ والانصراف.
3. شيكات بدون رصيد.
4. كارت ائتمان مزور.

الصراف يقوم بالسرقة عن طريق:

1. عدم إعطاء بواقي النقود بالضبط للضيوف.
2. تسجيل المبيعات بأقل من الفعلي.

مسؤول الخدمة:

1. تقديم طعام أو شراب بدون شيك.
2. عدم إعطاء الباقي للضيف.
3. زيادة الحساب على الضيف وأخذ الباقي.
4. وضع حسابات الطعام خطأ.
5. أخذ أطعمة من المطبخ زيادة.

السرقات

هناك محترفون في عملية السرقة وتوجد طرق عديدة لذلك ونصح بنك (National Bank) بعمل بعض الإجراءات الآتية:

1. معرفة حجم جسم السارق.
2. أي علامات مميزة في السارق.
3. لون الشعر وملامح الوجه.
4. إذا كان له ذقن، لون العينين.
5. نوع الملابس التي يرتديها.
6. نوع السلاح المستخدم.
7. أي أشياء أخرى مميزة.
8. طريقة هروب السارق.
9. طريقة وضع النقود المسروقة.

سادساً: الموظفين العاملين بالمطبخ:

يعتبر الموظفين العاملين في المطبخ حجز الأساس في تجهيز الطعام والشراب، فمن خلالهم يحكم الضيوف على المطعم؛ لأن الطعام والشراب يمثلان، أهم شيء بالنسبة للضيوف، وإذا تم تقديمه بأسلوب جيد أدى ذلك إلى جذب النزلاء والجروبات السياحية إلى المطعم.

مهام ومسؤوليات موظفين المطبخ

يجب توفر مهام ومسؤوليات لموظفين المطبخ، كما يلي:

1. الاهتمام بقائمة الأطعمة.
2. الاهتمام بالنواحي الصحية والنظافة الشخصية كالاستحمام ونظافة الأيدي وعدم ارتداء المجوهرات وغسل الشعر حتى لا يتساقط في الطهي وعدم لمس الأنف والفم والأذن.

3. ارتداء الملابس التي تتحمل طبيعة العمل والغسل وتمتص العرق والمرايل حتى تحمي الطاهي من انسكاب أي سائل ساخن وألا تكون ضيقة.

الوظائف الرئيسية في المطبخ

1. **رئيس المطبخ:** حيث يقوم هذا الرئيس بالإشراف على جميع الأقسام والتأكد من كل شيء جاهز، واختيار العاملين بالمطبخ، وتفويض مساعده للقيام ببعض السلطات.والتأكد من جودة الأطعمة عند الاستلام طبقاً للمواصفات المطلوبة، والتأكد من نظافة الثلاجات والأدوات المستخدمة والمراجعة على أدوات المطبخ، ومن سرعة الطهي ومطابقة الأطعمة للأوردر.

2. **مساعد رئيس الطهاة:** حيث يحل محل رئيس الطهاة أثناء غيابه ويساعد الرئيس في كشف الأطعمة، وتحضير جداول العاملين، ومراقبة الأطعمة القادمة من المخازن، والتأكيد من عدم التدخين أو الأكل داخل المطبخ.وعمل تدريب للطهاة والعاملين وتقييم لها للترقي.

3. **مسؤول قسم الصلصة:** حيث يقوم بالمراجعة على قائمة الطعام وتجهيز الصلصة المطلوبة وعمل طلب فيه الأطعمة المطلوبة مثل الخضراوات واللحوم وغيرها.

4. **مسؤول المجموعة:** حيث يعتبر هذا مسؤول على المتابعة على جميع الأدوات وإرسال طلب لقسم الهندسة في حالة التلف.

5. **مسؤول قسم الخضروات:** مهمة مراجعة القائمة للطعام وتجهيز الخضروات حسب القوائم المطلوبة وتجهيز العجائن والبيض وعمل المجملات للأطباق.

6. **مسؤول قسم الشوربة:** مهمة مراجعة الطعام وتجهيز الأطعمة الناقصة لإحضارها من المخازن وتجهيز الأدوات الخاصة بالشوربة.

7. **مسؤول قسم الأسماك**: مهمته تجهيز الأسماك من نظافة وتقطيع ويعطي التعليمات بالأسماك الناقصة لإحضارها من المخازن وتجهيز الأطعمة المصاحبة للأسماك.

8. **مسؤول قسم حفظ الأطعمة:** مهمته مراجعة الأطعمة ومطابقتها لقائمة الطعام، وعمل الصوص وفواتح الشهية والأطعمة الباردة والسلطات والساندويشات.

9. **مسؤول المحمرات**: مهمته المراجعة على قوائم الطعام وتجهيز الأطعمة بناء عليها مثل الطيور واللحوم والبطاطس والدهون.

10. **مسؤول قسم الحلوى**: مهمته مراجعة قوائم الطعام وعمل كشف بالأطعمة المطلوبة مثل السكر/ البيض/ الدقيق/ الزبدة/...الخ.

11. **مسؤول الراحات**: يحل محل رؤساء الأقسام في أيام الإجازات ويجب أن يلم بجميع الاختصاصات حتى يتسنى له القيام بأعمالهم.

12. **الخباز:** مهمته عمل جميع أنواع الخبز والعجائن.

13. **شيف العاملين**: مسؤول عن جميع وجبات العاملين.

14. شيف الإفطار مهمته عمل الأطباق الخاصة بالإفطار مثل البيض بأنواعها.

المصطلحات المهمة في إدارة المطاعم السياحية

Buffet: بوفيه طعام مفتوح

Wine bars: شراب البار

White wine كأس نبيذ ابيض

Whipped cream كريمة مخفف

Restaurants: مطاعم

Wedding party: دعوة عيد زواج

We work through teams: نحن نعمل كفريق واحد

We care for each other: نحن نهتم ببعضنا البعض

Vegetables & salads الخضراوات

Variable cost personnd: الكلف المتغيرة لشخصين

Variable cost: الكلفة المتغيرة

Unplanned cost: الكلف الغير مخطط لها

Uniformed Service:الخدمة في المطاعم

Unacceptable cost: الكلف الغير متوقعة

Turtle: ترسة

Turkish coffee cup: فنجان قهوة تركي

Trukey: ديك رومي

Treaitinal cookery: الطبخ التقليدي

toothpick خلة سنان

Theme restaurant: مطعم متخصص

The groups eating habits: عادات وتقاليد الطعام

Thanks givign day: عيد الشكر

Tea spoon: معلقة شاي

Tea pot: كراف شاي

tea menus: قوائم الشاي

Tea cup: فنجان شاي

Tea cup saucer: طبق فنجان شاي

Take the order: اخذ طلب

Taboos: المحرمات

Table number: رقم المائدة

Table cloth: مفرش مائدة

Sugar bowl سكرية

Steaming: البخار

Steamed milk: الحليب الساخن

Standard recipes: وجبات طعام معروفة المواصفات

Standard recipe: الوصفة القياسية

specificatons purchasing Standard: المواصفات الشرائية القياسية

Standard method الطرق القياسية

Squid: كلا مارى

Special lunch paryt menu: قائمة جزئية لوجبة خاصة

Soup spoon :معلقة شوربة

Soup bowl :طبق شوربة

Skirting: ستان

Signature dishes: الأطباق المميزة

Side station: محطة الخدمة

Shrimp: جمبري

Setup :أدوات المائدة

Seafood :مأكولات بحرية

Salt & pepper: ملح وفلفل

Room service :خدمة الغرف

Roasting: الشوي

Roadside sevices: الخدمة السريعة

Rice: الأرز

Responsibility: المسؤولية

Refrshment breaks: استراحة المرطبات

Red wine :كأس نبيذ احمر

Purchasing of commodities: شراء السلعة

Pumpkin pie: فطيرة اليقطين

protocol for banquet: بروتوكولات الحفلات

Protion control: مراقبة حصة الطعام

Professional chefs: طهاة محترفون

Poisonous food: أعراض التسمم

Poaching: السلق

Personal growth: التنمية الشخصية

Paper napkins: مناديل ورق

Octopus إخطبوط

Nutritional value: القيمة الغذائية

Mussels: جندوفلى

Multicultural: متعدد الثقافات

Mise en place :الرتيبات والتجهيزات

Miscellaneous sauces: الصلصات المتنوعة

Mide-scale resaurant: مطعم ذو أسعار وخدمة متوسطة

Mexican and south american cookery: المطابخ المكسيكية والأمريكية

Menus: قوائم الطعام والشراب.

Menu planning : تخطيط القوائم

Medical reasons: أسباب طبية

: Meal Allowance بدل الطعام

Main course : الطبق الرئيسي

Luncheon menus: قوائم الغذاء

Lobster: استاكوزا

Light buffets: مقصف منير

Late Suppres: عشاء متأخر

Kitchens planning: تخطيط المطابخ

Integrity: الكرامة

INNOVATIV : مبدعون

Inaccurate ordering procedures: إجراءات تدقيق غير كافية

Inaccurate forcasting: التنبؤ الغير دقيق

Ideas about food: أفكار من الطعام

Iced ted :شاي مثلج

Iced coffee: قهوة مثلجة

Hygienic reasons: أسباب صحية

Hot sauce: صلصة حريفة

Hostels: بيوت الشباب

High bal: كوب هاى بول

Heat in cooking: تسخين الطبخ

Healthy food: غذاء صحي

Gastronomy: فن الأكل

Fresh juices: عصائر طازجة

Fresh herbs: أعشاب طازجة

Food preparation systems: أنظمة تحضير الطعام

Food and beverages الأغذية والمشروبات

Food & Beverage Needs: احتياجات قسم الطعام والشراب

Fish knife سكينة سمك

Fish knife سكينة سمك

Fish fork شوكة سمك

Fast food menus: قوائم الطعام الثابتة

F&B requirments: متطلبات الطعام والشراب

F&B director: مدير الطعام والشراب

Expresso spoon معلقة اكسبرسو

European cookery: المطابخ الأوروبية

Ethnic cookery: الطبخ العرقي

Encourage يشجع

Easter eggs: بيض الفصح

Disposable: الأشياء التي تستعمل لمرة واحدة

Disinfecting: لا يعدي

Discuss: يناقش

Discretion: سرية

Discourage: إحباط

Dirt:تراب

Direction: اتجاه

Dinner plate طبق روستو

Dinner menus: قوائم وجبات الغذاء الثلاث

Dinner knife سكينة روستو

Dinner knife سكينة روستو

Dinner fork شوكة روستو

Dinner fork شوكة روستو

Dictate: عملي

Diarrhea: إسهال

Devised: تجطيط

Destruction: تدمير

Destroy: يدمر

desserts حلوى

Desserts: حلويات

Dessert spoon: معلقة حلو

Dessert plate: طبق حلو

Dessert knife: سكينة حلو

Dessert knife: سكينة حلو

Dessert fork: شوكة حلو

Dessert fork: شوكة حلو

Dessert buffet: بوفية الحلو

Describe: يصف

Dependably: يعتمد عليه

Dense: كثيف

Demand: طلب

Delmonico: كوب عصير صغير

Delivery: توصيل

Delermine: تحديد

Delergent: منظف

Delegate: وفد

Definite: قطعياً

Deep- freeze: تجميد

Decisitions: قرارات

Debris: حطام

Dealers: شخص تتعامل معه

Dead flowers: زهور ميتة

Dates: تمور

Data: معلومات

Damsons: باذنجان

Damage: تحطيم

Cutlery: عملية جعل السكين حادة

Customer focused: التركيز على العميل

Current: تيارات

Curb: طبقة تتكون فوق الحليب

Cucumber: خيار

Crumbs: فتات

Critical: ضروري

Crisis: أزمات

Creating: خلق

creamer لبانة

Crates: صناديق

Cracks: شقوق

Crab كبوريا

Counter: طاولة استقبال

Cost of food consumed: كلف طعام مساعد للعاملين.

Cost of food sold: كلف الطعام المستهلك ناقصاً لطعام العاملين.

Cost of food: كلفة الطعام.

cost: كلفة

Correctly: بشكل صحيح

corn flour: طحين الذرة

Corks: سدادة

Cope: يجاري

Cook-freeze: الطبخ المتجمد

Convention: تحويل الحرارة من جزء إلى آخر

Convenience sauces: الصلصات الملائمة

Convenience: وسائل راحة

Convection: الحمل الحراري

Contract: عقد

Contents: محتويات

Contaminated: ملوث

Containars: أوعية لحفظ الطعام

Consumption: استهلاك

Consommé cup فنجان كونسومية

Consistency: تكرار

Consider: يدرك

Conrection: مؤتمرات

Conferences: لقاءات

Conduction: مرسل

Conditions: ظروف

Condensed: مكتف

Comprises: يحتوي على

Composition: تكوين

Composite: مكون

Comply: شكوى

Complexity: تعقيد

Completion: تكملة

Compiling: جمع وترتيب

Compile: يجمع ويرتب

Compared: مقارنة

Common: عادي

Committee: لجنة

Commercial: تجاري

Comfort food الطعام المنسب

Combination: مندمج

Cold buffet بوفية البارد

Cocktail كأس كوكيل

Coat: معطف

Coarsely: غير محسن

Clothing: ملابس

Cloth napkin فوطة مائدة

Cleanliness: نظافة

Classification: تصنيف

Citrus: حمضيات

Circumstances: أوضاع

Cigaretle: سجائر

Churning: خض الحليب

Christmas cake: كعكة عيد الميلاد

Chopped: مقطع

Chilled: مبرد

Cherries: كرز

Chemicals: كيميائي

cheese الجبن

Check-on: يتفقد

champagne كأس شمبانيا

Certain: أكيد

Cereals: حبوب

Center: مركز

Cells: خلايا

Cellars: كهف

Celery: نوع من الخضار

Ceiling: سقف

Cavity: فراغ

Cauliflower: قرنبيط

Cattle: ماشية

Catering manager: مدير قسم خدمة تقديم الطعام

equipment Catering: صناعة المعدات

Catering director : مدير تقـديم الطعام

Catering: تقديم الطعام

Categories in food function: أصناف فعاليات الطعام

Cases: حالات

Cartons: كرتون

Carrot: جزر

Carried out: العمل بما طلب

Caring: اهتمام

Career: وظيفة

Careasses: لحم حيوان ميت

Carbohydrate: كربوهيدرات

Captain: المسؤول عن عمال الخدمة في المطعم

Capacilies: سعات

Capabilities: قدرات

Canteers: مقاصف

Cans: علب

Canapes: أرائك

Cabinets: خزائن

Cabbage: ملفوف

butter زبدة

Burn: يحرق

Bulk: مجموعة

Budget: ميزانية

Brussels: قرنبيط صغير

Brush: فرشاة

Browned: فحم

Broths: الحساء

Broth: مرقة

Broccoli: نوع من الخضار

Broad Beans: فاصولياء عريضة

breed خبز

Breast: صدر

Breakfast menus: قوائم الإفطار

Breadcrumbs: فتات الخبز

Boxes: صناديق

Bottles: زجاجات

Bottled sallces: صلصات الخمائر

Bone: عظم

Bomb scare: فزع من القنابل

Boils: يغلي

Boilling: الغلي

Boiling pant: مقلاة غلي

Boilers: سخانات

Bluish: مزرق

Blow: ينفخ

Blood: دم

Blended: يندمج

Blast-freeze: أقصى درجات التحمل

Blast: انفجار

Bistors: مطاعم ليلية

Bistors: مطاعم صغيرة

Bins: سلال

Bind: تجميع

Beverages المشروبات

Belong: ينتمي إلى

Beet root: الشمندر

Beef: لحم بقر

Bechaml: باشاميل

Beans: فاصولياء

Batch: مجموعة

Basis: أساسيات

Banquet luncheons: حفلات الغداء

Banquet dinners: حفلات العشاء

Banguet Captain: الشخص المسؤول عن الطعام

Balanced diet غذاء متوزان

Baking: يخبز

Bad menu planning: تخطيط قوائم الطعام

Bacterial: بكتيريا

B & b plate طبق عيش أو زبدة

B & b knife سكينة عاش زبدة

B & b knife سكينة عاش زبدة

Awareness: وعي

Average sale per serveces: معدل البيع/مخدوم

Average sale per customer: معدل للبيع/زبون

Aveerage sale: معدل البيع

Available: متوفر

Availability of food: الاستفادة من الطعام

Authority: سلطة

Authentic local أكل محلى (شعبي)

Attributes: صفات

Attract: يجذب

Attitude: مزاجي

Atmosphere: الجو

Assigned: موكل بمهمة

Aspects: نواحي

Asparagous: نوع رفيع من الخضار

Ash-tray طفاية سجاير

Artichoke: نبات أرضي شوكي

Arrangements: ترتيبات

Area: المنطقة

Apricots: مشمش

Appropriate: مناسب

Appreciate: يقدر

Appearance: مظهر

Antiteam: ضد المجموعة

American service: الخدمة الأمريكية في المطاعم

American plane: الخطة الأمريكية

Allowed: يسمح

Airport: مطار

Agent: وكيل

Against: ضد

Affects: تأثيرات

Advantage: حسنات

:Adhered: يستنتج

Adequately: كافي

Adeptable: متكيف

Added: أضاف

Acutal inventary value: قيمة التدقيق الطبيعي

Acual cost peercent: نسبة الكلفة الطبيعية

Actual saled record method: طريقة المبيعات الطبيعية

Actual food cost: الكلفة الطبيعية للطعام

Achidity: أنشطة

Accounts: حسابات

Accompaniments: إتحاد

Accidentally: بالخطأ

Absenteeism: غياب

Absent: غائب

Abroad: خارجي

Ability: قدرة

Abdominal: أحشاء

A drop of steamed milk: قليل من الحليب الساخن

قائمة المراجع

1) المراجع العربية:

- مزاهرة، أيمن سليمان، (2002).خدمة الطعام والشراب، (ط1).دار المستقبل للنشر والتوزيع.جامعة البلقاء التطبيقية.عمان -الأردن.

- العبيدي، حميد، (1989).إدارة المطاعم.دار الحكمة للطباعة والتوزيع والنشر، جامعة الموصل.العراق.

- حسين، رجاء، يحيى، (1995).فن الخدمة.وزارة التربية والتعليم.القاهرة.

- مارتن، وليام، (1996).جودة خدمة العميل، دار آفاق الإبداع العالمية للنشر والإعلام.السعودية.

- حسن، إبراهيم جابر، (1991).إدارة المطاعم، هيئة المعاهد الفنية، بغداد.

- الشاذلي، محمد محمد، (1992).أصول فن الخدمة في المطاعم.الدار المصرية اللبنانية – مصر.

- عبد القادر، سعيد سامي، (1998).إدارة الأغذية والمشروبات في صناعة الفنادق، (ط1).دار الأمين للطباعة، مصر.

- الصالح، همام طلال، (2003).إدارة وتجهيز المطابخ، (ط1).جامعة البلقاء التطبيقية.عمان – الأردن.

- حماد، أحمد وصفي، الهادي، عمار عبد، (2002).التخطيط والإدارة في المطاعم، (ط1).دار المسيرة للنشر والتوزيع.عمان- الأردن.

- عبد العزيز، ماهر، (1996).مبادئ إدارة الفنادق.دار زهران للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

- موصللي، حسين علي، (2002).دليل الفنادق والمطاعم السياحية، دار علاء الدين للنشر والتوزيع، دمشق – سوريا.

- ماهر، أحمد، (2003).السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية.القاهرة.

2) المراجع الأجنبية:

- Richard, Daft, (2004). Organization Theory and Desiou, th Ed, USA.

- Denney G. Rutherford, (2002). Hotel Management and operations (3rd ed). John wiley & sons Iuc.

- see.Daby L.and others, (1997). Food: The Gift of osiris . Vol. II London.

- Dabbas Nazih, (1998) . Principle of Food Production . Daral – aocl.

- Weingastner H. and Copeland. T; (1988). Financial Management, (Great Britain).

3) المواقع الالكترونية والانترنت:

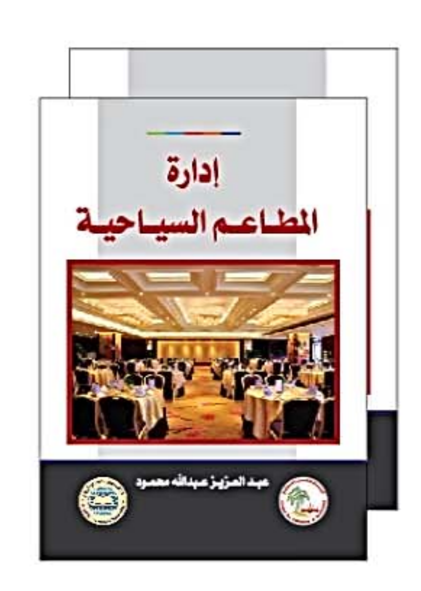
- ar.wikipedia.org/wiki

- . www.djelfa.info/vb/showthread

- www.hwaro7i.com/.../hawat27832.html

- www.mat3am.net/arabic

قائمة المحتويات









الأكاديميون للنشر والتوزيع
عمان - الأردن
تلفاكس: 5330508 6 962+
E-mail:academpub@yahoo.com

الرّمــال للنشـر والتـوزيـع
مقابل البوابة الرئيسية للجامعة الأردنية
تلفاكس: 96265330508+
E-mail:alremalpub@live.com